IP Office

Voicemail Pro

15-601063 Versione 20a - (18 June 2008)

Nota
Sebbene sia stata posta la massima cura nel verificare l'accuratezza e la completezza delle informazioni contenute nel presente documento al momento della stampa, Avaya Inc. non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori. Nelle versioni future potrebbero venire inserite modifiche e correzioni alle informazioni contenute in questo documento.

Esonero dalla responsabilità sulla documentazione
Avaya Inc, non è responsabile per qualsiasi modifica, aggiunta o cancellazione effettuata sulla versione originale pubblicata di questa documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o eliminazioni siano state effettuate da Avaya.

Esonero dalla responsabilità sui collegamenti
Avaya Inc. non è responsabile del contenuto e dell'affidabilità di qualsiasi sito Web a cui si fa riferimento in questa Documentazione e Avaya non avalla necessariamente i prodotti, i servizi o le informazioni contenuti o offerti al loro interno. Non possiamo garantire che tali collegamenti siano sempre attivi, e non abbiamo alcun controllo sulle pagine collegate.

Licenza
L'USO O L'INSTALLAZIONE DEL PRODOTTO CONFERMA L'ACCETTAZIONE DA PARTE DELL'UTENTE DEI TERMINI QUI RIPORTATI E DEI TERMINI GENERALI DI LICENZA DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA A http://support.avaya.com/LicenseInfo/ (CONDIZIONI GENERALI DI LICENZA). SE NON SI ACCETTA DI SOTTOSTARE A TALI TERMINI, PER OTTENERE IL RIMBORSO O UN ACCREDITO, SI DOVRÀ RESTITUIRE IL PRODOTTO(I) AL PUNTO DI ACQUISTO ENTRO 10 (10) GIORNI DALLA CONSEGNA.
Avaya garantisce all'Utente finale una licenza in base alle norme di licenza qui sotto descritte. Il numero di licenze e di unità di capacità per le quali la licenza è stata concessa è di uno (1), salvo nel caso in cui nella documentazione o in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente definito un numero diverso di licenze o di unità di capacità. Con il termine Unità di elaborazione si intende un singolo computer. Server indica un'Unità di elaborazione che fungerà da host e sulla quale è stato installato il software al quale potranno accedere più utenti. Software significa il programma per computer, originariamente rilasciato in licenza da Avaya e utilizzato dall'Utente finale, sia come prodotto a se stante sia come prodotto preinstallato sull'hardware. Hardware indica i prodotti hardware standard, originariamente venduti da Avaya e utilizzati dall'Utente finale.

Tipo(i) di licenza: Licenza per la/le Unità di elaborazione (DS).
L'Utente finale può installare e usare ogni copia del software su una sola Unità di elaborazione, a meno che nella documentazione e in altro materiale a disposizione dell'Utente finale venga espressamente dichiarato un numero diverso di Unità di elaborazione. Avaya potrebbe richiedere che la/le Unità di elaborazione venga identificata per tipo, numero di serie, caratteristiche principali, localizzazione o altre specifiche informazioni, oppure richiedere all'Utente finale di fornire ad Avaya queste informazioni tramite i mezzi elettronici definiti da Avaya per questo scopo specifico.

Copyright
A eccezione di quanto diversamente concordato altrove, il Prodotto è protetto da copyright e dalle altre leggi a protezione dei diritti di proprietà. La riproduzione, il trasferimento e o l'uso non autorizzato potrebbe venire perseguito penalmente o civilmente in base alle leggi in vigore. Componenti di terze parti Alcuni programmi software, o loro parti, inclusi nel prodotto potrebbero contenere software distribuito in base ad accordi con terze parti (Componenti di terze parti) che potrebbero prevedere termini che espandono o limitano i diritti di utilizzo di alcune parti del prodotto (Termini di terze parti). Le informazioni che identificano le Componenti di terze parti e i Termini di terze parti applicabili sono a disposizione nel sito Web di Avaya a: http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Intervento anti-frode di Avaya
Se si sospetta di essere vittime di frodi tariffarie e se si ha necessità di assistenza o supporto tecnico, mettersi telefonicamente in contatto con il Centro di assistenza tecnica di intervento anti-frode al numero +1-800-643-2353 (per gli Stati Uniti e il Canada). La sospetta vulnerabilità della sicurezza dei Prodotti Avaya deve essere comunicata ad Avaya all'indirizzo E-mail: securityalerts@avaya.com. Per avere a disposizione altri numeri di assistenza telefonica, accedere al sito Web di Avaya (http://www.avaya.com/support).

Marchi di fabbrica
Avaya e il logo Avaya sono marchi registrati di Avaya Inc. negli Stati Uniti d'America e in altre giurisdizioni. Salvo quanto diversamente stabilito in questo documento, i marchi contraddistinti da ®, TM ed SM sono, rispettivamente, marchi registrati, marchi di fabbrica e marchi di servizio di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi di fabbrica sono di proprietà dei loro rispettivi titolari.

Informazioni sulla documentazione
Per avere a disposizione la versione più recente della documentazione, accedere al sito Web di Avaya (http://www.avaya.com/support) o al sito delle informazioni di IP Office (http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/).

Assistenza Avaya
Avaya mette a disposizione un numero telefonico al quale si potranno comunicare problemi o porre domande relative al proprio centro di contatto. Il numero dell'assistenza telefonica è 1-800-242-2121 (per gli Stati Uniti). Per gli altri numeri dell'assistenza telefonica, visitare il sito Web Avaya: http://www.avaya.com/support

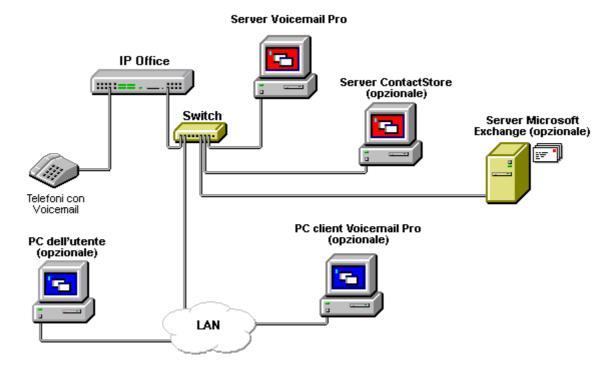
Sommario

7. Annunci

8. Appendix

Capitolo 1.
Voicemail Pro

1. Voicemail Pro

Il diagramma illustra un sistema Voicemail Pro con alcune delle opzioni di installazione disponibili. I dettagli completi relativi alle opzioni di installazione disponibili sono illustrate nella sezione Installazione di Voicemail Pro 18.

- **Unità di controllo IP Office**
  Le licenze Voicemail Pro di IP Office sono inserite nella configurazione del sistema IP Office. Le licenze sono necessarie per attivare le funzioni di Voicemail Pro. Il programma Voicemail Pro privo di licenza funziona per due ore allo scopo di consentire la dimostrazione e la prova delle funzionalità. I codici di attivazione vengono emessi e convalidati rispetto al numero seriale unico della chiave hardware dongle utilizzata da IP Office. Per le chiavi hardware dongle per porte USB e parallele, il dongle deve essere installato su un PC che ha a sua volta installata l'applicazione IP Office Feature Key Server.

- **Voicemail Pro Server**
  Voicemail Pro Service è installato sul PC server Voicemail Pro. Esso diventa il PC in cui sono salvati i messaggi e gli altri dati per le caselle di posta e i servizi forniti da Voicemail Pro.

- **Voicemail Pro Client**
  Voicemail Pro Client è utilizzato per gestire e configurare il servizio Voicemail Pro. Può essere installato sul PC server Voicemail Pro o su un PC a parte. Solo un client può connettersi al server in ogni momento.

- **Linea telefonica interna**
  Per le linee interne, il server voicemail può essere configurato per inviare messaggi in attesa. Di default, ciò avviene automaticamente quando la casella di posta degli utenti contiene nuovi messaggi.

- **PC utente**
  Su un PC utente, per accedere ai propri messaggi è possibile usare usate le seguenti applicazioni:

  - **Phone Manager**
    IP Office Phone Manager può essere utilizzato per visualizzare il numero dei nuovi messaggi in una casella vocale e per accedere alla stessa casella. La versione Pro di Phone Manager può inoltre controllare la riproduzione dei singoli messaggi, una volta che si ha avuto accesso alla casella vocale.

  - **Web Browser**
    Se presso il PC server di Voicemail Pro vi è anche il server web IIS di Microsoft, gli utenti possono accedere alle funzioni voicemail.

    - **Campagne Web**
      L'opzione delle campagne web può essere utilizzata per raccogliere risposte, manifestate oralmente o premendo un tasto, a domande da parte degli utenti e successivamente per visualizzare quelle risposte agli agenti interni.

    - **Web Voicemail**
      Per Voicemail Pro 4.2+, è possibile configurare utenti provvisti di licenza che possano accedere alla loro casella di posta utilizzando un browser web.

  - **Opzioni e-mail**
    Il server voicemail può interagire con i sistemi e-mail in diversi modi:

- **E-mail Voicemail**
  Utilizzando un client MAPI come Outlook sul PC server o un collegamento a un server e-mail SMTP, Voicemail Pro è in grado di inviare messaggi e-mail quando un utente ha un nuovo messaggio. L'e-mail può essere un semplice avviso o comprendere un allegato con la copia del messaggio. Questa opzione non supporta la sincronizzazione dei messaggi fra il programma e-mail degli utenti e la loro casella di posta vocale.
- **IMAP**
  IP Office 4.2+ supporta utenti provvisti di licenza che accedano alla loro casella di posta da un programma e-mail compatibile IMAP, come Outlook. Questa opzione comprende la sincronizzazione fra i messaggi vocali nel client e-mail e la casella vocale.
- **Integrated Messaging Systems (IMS)**
  IMS permette al server vocale di interagire con un server Microsoft Exchange. Gli utenti necessitano di un componente aggiuntivo per il client IMS, che deve essere installato nella loro copia di Outlook.

- **Server ContactStore**
  L'applicazione VRL (Voice Recording Library) di IP Office è attualmente disponibile in Avaya IP Office ContactStore. L'applicazione può essere installata sul server Voicemail Pro su una partizione del disco fisso o su un server a parte. Il diagramma illustra l'opzione di installazione di ContactStore su un server a parte.

Voicemail Pro è disponibile in due CD. Il primo CD contiene il software Voicemail Pro. Il secondo CD contiene Avaya IP Office ContactStore.

Il CD standard di Voicemail Pro comprende tutte le componenti software per la funzione generica Text To Speech (TTS). Voicemail Pro ScanSoft TTS è disponibile in una serie a parte di 5 CD. Per maggiori informazioni, si veda la sezione Installazione Text to Speech.

1.1 Novità

Di seguito vengono elencate le nuove funzioni disponibili nelle varie versioni di IP Office Voicemail Pro.

Voicemail Pro 4.2

- **IP Office Unified Messaging Service (UMS)**
  Vi sono due nuovi metodi, al momento supportati, che gli utenti hanno a disposizione per accedere alla loro casella di posta. Consistono nell'accesso alla casella di posta utilizzando le applicazioni e-mail che supportano IMAP (Internet Message Access Protocol) e l'accesso alla casella di posta tramite browser web. Per l'utilizzo di tali metodi è necessario che la configurazione di IP Office contenga le licenze relative ai ***Servizi UMS Web*** per il numero di utenti richiesti.

  - **Servizio IMAP**
    Voicemail Pro comprende ora un server IMAP. Gli utenti possono poi accedere ai loro messsaggi vocali utilizzando client e-mail come Outlook e Lotus notes che supportino un client IMAP. Una volta collegati, il client IMAP e Voicemail effettuano la sincronizzazione dei messaggi nella casella vocale con i file dei messaggi nel client IMAP. La riproduzione avviene attraverso le funzioni audio del PC utente.

  - **Web Voicemail Service**
    Il servizio web di Voicemail Pro consente agli utenti di accedere alla propria casella di posta utilizzando un browser web. Il sistema è stato testato con i browser Internet Explorer 7, Firefox 2 e Opera 9.10 PC. Tale metodo di accesso prevede che Voicemail Pro sia installato su un PC su cui già giri il server web IIS di Microsoft. Gli utenti possono scegliere che la riproduzione dei messaggi avvenga tramite un interno IP Office o tramite le funzioni audio dei loro PC.

- **Azione Test Variabi**
  L'azione esistente di **Controllo cifre** è stata sostituita da un'azione di **Test Variabile**. Tale azione, oltre ad offrire le potenzialità dell'azione di **Controllo cifre**, fornisce nuove e significative funzionalità. Oltre a consentire una verifica della corrispondenza fra gli input DTMF dell'utente rispetto ad una determinata stringa proposta dall'azione di **Controllo cifre**, l'azione di **Test Variabile** permette di verificare i contenuti di ciascuna variabile del sistema rispetto agli interni utente, ai gruppi suoneria, alle caselle di posta e ai contenuti di un'altra variabile già noti. Ciò permette agli utenti di inserire i numeri attraverso un'azione di menù, che può essere verificata rispetto alla sua corrispondenza con un interno già esistente o dei gruppi suoneria prima di cercare di effettuare dei trasferimenti a numeri che sarebbero potenzialmente inesistenti.

- **Azione di menù Gestione Input non valida**
  L'azione di **Menù** è stata potenziata. Il menù comprende ora un comando per il numero di tentativi che l'utente ha a disposizione per inserire un valore valido e un ***Input non valido*** quale risultato del collegamento alle azioni del flusso chiamate successivo. Anche i prompt possono essere selezionati per la riproduzione ogni volta in cui sia stato inserito un valore non valido o si verifichi il timeout per l'inserimento dei dati.

- **Visualizzazione licenza e stato di servizio**
  Quando il client Voicemail Pro è collegato al server Voicemail Pro, la schermata **Guida | Informazioni su Voicemail Pro** visualizza un elenco delle licenze utilizzate dal server Voicemail Pro. I dettagli della licenza comprendono lo stato di validazione e l'ambito di applicazione di queste licenze. Viene riportato anche lo stato dei servizi correlati, ad esempio del server UMS IMAP.

- **Aumento lunghezza variabile di sistema**
  La lunghezza dei valori memorizzati dal sistema era in precedenza limitata a 64 caratteri. Tale lunghezza massima è stata aumentata a 512 caratteri.

- **Configurazione chiamate in uscita**
  In concomitanza con Phone Manager 4.2, Voicemail Pro 4.2 consente agli utenti di regolare le proprie impostazioni per le chiamate in uscita attraverso un menù visuale disponibile in Phone Manager.

  - Utilizzando l'interfaccia di Phone Manager, gli utenti possono applicare un intervallo di tempo di attesa fra ciascuna chiamata di notifica e la successiva nell'escalation list.

Voicemail Pro 4.1

Se usato insieme a IP Office 4.1, Voicemail Pro 4.1 supporta le seguenti nuove funzioni:

- **Supporto per Windows Vista** 18
  I componenti che nelle versioni precedenti di Voicemail Pro potevano essere utilizzati con Windows XP Pro possono ora essere utilizzati anche con Windows Vista (ad eccezione delle versioni Vista Home Basic e Vista Home Premium). Microsoft Vista supporta il client Voicemail Pro. Il server Voicemail Pro può essere usato con Microsoft Vista solo se non si installa IMS o il componente Web Campaign.
- **Trasferimento delle registrazioni automatiche alle caselle postali dei gruppi di suoneria** 121
  Per impostazione predefinita le registrazioni automatiche vengono sempre indirizzate alle caselle postali dei gruppi di suoneria. Nelle versioni precedenti questa operazione era possibile solo personalizzando il flusso chiamate in Voicemail Pro. Nella nuova versione è possibile anche usare la scheda **Gruppo suoneria | Registrazione voce** 121 per selezionare una casella postale di destinazione diversa.
- **Trasferimento delle registrazioni automatiche alle caselle postali dei codici account** 121
  Per impostazione predefinita tutte le registrazioni automatiche dei codici account vengono sempre indirizzate alla casella postale dell'utente che effettua la chiamata. Nelle versioni precedenti questa operazione era possibile solo personalizzando il flusso chiamate in Voicemail Pro. Nella nuova versione è possibile anche usare la scheda **Account | Registrazione voce** 121 per selezionare una casella postale di destinazione diversa.
- **Evidenziazione dei dati delle chiamate per le operazioni di trasferimento** 173
  Durante il trasferimento delle chiamate è ora possibile impostare l'origine del trasferimento e la descrizione che devono essere visualizzati sui telefoni a cui viene trasferita la chiamata. L'associazione dei dati delle chiamate per MS-CRM tramite le azioni **Trasferimento assistito** può ora essere effettuata anche tramite le azioni **Trasferisci**.
- **Annunci per il trasferimento delle chiamate** 173
  Le azioni **Trasferisci** 173 e **Trasferimento assistito** 178 possono ora essere configurate in modo da avvisare il chiamante prima del trasferimento. Nell'annuncio viene indicato il nome registrato per la casella postale associata al trasferimento, se disponibile, oppure il numero.
- **Sequenza di riproduzione LIFO/FIFO** 73
  La sequenza di riproduzione predefinita dei messaggi, ossia First In-First Out (***FIFO***), può ora essere impostata anche su Last In-First Out (***LIFO***). La modalità può essere configurata singolarmente per i messaggi nuovi, vecchi e salvati, selezionando la scheda **Preferenze di sistema | Manutenzione** 73 (**Amministrazione | Preferenze | Generale** 73).
- **Variabili per la permanenza in coda e nel sistema** 149
  È ora possibile usare due nuove variabili per i flussi chiamate In coda e Ancora in coda, ossia **$TimeQueued** per la permanenza nella coda e **$TimeSystem** per la permanenza della chiamata nel sistema IP Office.
- **Supporto per il server fax Castelle** 91
  Ora è possibile configurare Voicemail Pro in modo che riconosca questo tipo di fax nelle caselle postali e-mail e ne segnali la presenza negli annunci relativi alle caselle postali degli utenti.
- **Impostazione della destinazione per la registrazione delle chiamate dei gruppi di suoneria/codici account** 121
  Nelle versioni precedenti non era possibile modificare le destinazioni per le registrazioni automatiche avviate dai gruppi di suoneria o dai codici account, se non personalizzando un flusso chiamate in Voicemail Pro. La configurazione di IP Office 4.1 consente ora di specificare la destinazione desiderata per la registrazione delle chiamate.
- **Variabile di sistema $DDI per i numeri DDI** 149
  Questa variabile è ora disponibile per le chiamate DDI trasferite da IP Office a Voicemail Pro.
- **Instradamento in base a variabile (sostituisce l'azione di Instradamento basato su CLI)** 171
  L'azione di instradamento basata su CLI è stata sostituita dall'azione **Instradamento in base a variabile** 171, che consente di confrontare l'instradamento delle chiamate basato su valori specifici con variabili di sistema come ***$CLI*** e ***$DDI***. I numeri da usare per le corrispondenze possono includere caratteri jolly come ***?*** per indicare una singola cifra e ***** per tutte le cifre.

Voicemail Pro 4.0

Se usato insieme a IP Office 4.0, Voicemail Pro 4.0 supporta le seguenti nuove funzioni:

- **Aggiornamento** 34
  Ora è possibile eseguire l'aggiornamento senza dover rimuovere le versioni esistenti del software.
- **Chiamata in uscita** 137
  È possibile configurare il sistema in modo che invii automaticamente una notifica a un numero esterno specifico quando viene lasciato un nuovo messaggio nella casella postale di un utente. Le notifiche possono essere inviate per tutti i nuovi messaggi o solo per i messaggi urgenti. Se non viene fornita una risposta alla prima notifica, è possibile configurare il sistema in modo che inoltri la notifica ad altri utenti. Gli utenti possono configurare le impostazioni per le chiamate in uscita direttamente sul telefono. Per informazioni su come configurare la funzione Chiamata in uscita per i singoli utenti, vedere la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.
- **Annunci personali e per gruppi di suoneria** 125
  Ora è possibile registrare annunci personali, in modo da segnalare a un chiamante che la sua chiamata sta per essere trasferita al sistema Voicemail, se disponibile.
- **Prenotazione dei canali** 93

È possibile assegnare alcune funzioni a canali specifici di Voicemail, riservandoli in IP Office Manager. Per impostazione predefinita non vengono riservati canali.

- **Registrazione automatica** 120
  È possibile configurare gli instradamenti delle chiamate entranti in modo in modo che vengano automaticamente registrati.

1.2 Funzioni di Voicemail Pro

Voicemail Pro consente di fornire il servizio Voicemail a tutti i telefoni collegati a un sistema. Inoltre, consente agli utenti di ascoltare i propri messaggi dal proprio interno o da un altro telefono, oppure di inoltrare messaggi vocali ad altre caselle postali. Voicemail Pro consente anche di creare flussi chiamate per indirizzare, ad esempio, l'utente verso l'interno corretto.

Di seguito sono elencate alcune delle differenze principali tra Embedded Voicemail, Voicemail Lite e Voicemail Pro. Per informazioni più dettagliate, vedere la descrizione delle singole applicazioni.

Funzione	Embedded Voicemail	Voicemail Lite	Voicemail Pro
Integrazione con Phone Manager Pro	✗	✓	✓
Creazione di annunci personali	✓ Solo 1	✓ Solo 1	✓ Max. 9
Selezione dei numeri per il trasferimento a Voicemail	✓	✓	✓
Riproduzione ciclica di un annuncio	✗	✓	✓
Inoltro o copia di un messaggio per e-mail	✗	✓	✓
Ascolto di un messaggio e-mail tramite TTS	✗	✗	✓
Invio di una notifica per e-mail	✗	✓	✓
Inoltro di un messaggio vocale a una o più caselle vocali	✓	✓	✓
Inoltro di un messaggio vocale a più caselle postali tramite un elenco di distribuzione personale	✗	✗	✓
Inoltro di un messaggio vocale con intestazione	✓	✓	✓
Riavvolgimento dei messaggi	✓	✓	✓
Scorrimento rapido dei messaggi	✓	✓	✓
Esclusione di messaggi	✓	✓	✓
Interruzione della riproduzione dei messaggi	✗	✓	✓
Esclusione di messaggi	✓	✓	✓
Impostazione della priorità dei messaggi	✗	✗	✓
Possibilità di specificare dopo quanto tempo devono essere automaticamente cancellati i messaggi più vecchi	✗	✗	✓
Acquisizione di dati alfanumerici	✗	✗	✓
Presentazione di un elenco di opzioni di trasferimento ai chiamanti	✓	✓	✓
Registrazione delle chiamate	✗	✗	✓
Creazione di campagne	✗	✗	✓
Ricezione di notifiche per i messaggi sugli interni configurati dagli utenti (funzione Chiamata in uscita)	✗	✗	✓
Trasferimento delle chiamate a un server fax	✓	✗	✓
Possibilità di rispondere ai messaggi quando è disponibile il CLI	✓	Solo chiamate interne	✓

Voicemail Pro è una versione di Voicemail per IP Office disponibile su licenza che amplia le funzioni di Voicemail Lite fornendo le seguenti opzioni:

- Consente di supportare oltre 4 utenti Voicemail concomitanti, a seconda delle licenze acquistate. Per ulteriori informazioni, vedere Numero di utenti Voicemail concomitanti 16.
- Consente di usare la modalità Intuity predefinita per la gestione delle caselle postali. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della modalità operativa della casella postale 101.
- Consente di modificare le impostazioni predefinite per tutti gli utenti e gruppi di suoneria o per utenti e gruppi di suoneria specifici, nonché di configurare codici funzione specifici per l'accesso.
- Consente di modificare la durata dei messaggi registrati, impostando un limite diverso da quello fisso di 120 secondi disponibile in Voicemail Lite.
- Consente di configurare, tramite IP Office Manager, la registrazione automatica delle chiamate (registrazione vocale) per utenti, gruppi di suoneria e instradamenti di chiamate uscenti specifici.
- Consente di usare le campagne per riprodurre sequenze di messaggi e di registrare le risposte dei chiamanti (risposte vocali e/o selezione di tasti). Successivamente, è possibile anche accedere alle risposte. Per ulteriori informazioni, vedere Campagne: panoramica 224.
- Consente di integrare nel componente di posta funzioni Integrated Messaging System (IMS) avanzate. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione di IMS 256.
- In modalità Intuity i proprietari di caselle postali possono creare elenchi di distribuzione da usare per l'inoltro o l'invio di messaggi. È possibile configurare un massimo di 20 elenchi per ciascuna casella postale. Ciascun elenco può contenere un massimo di 360 numeri di caselle postali. Gli elenchi di distribuzione contrassegnati come pubblici sono accessibili a tutti gli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.
- Se si seleziona l'opzione per l'invio di un messaggio broadcast ai gruppi di suoneria ed arriva un nuovo messaggio nella casella di posta del gruppo, il messaggio vene copiato e inoltrato alle singole caselle postali di tutti i membri del gruppo di suoneria. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di un messaggio broadcast per un gruppo

di suoneria 113.
- Voicemail Pro consente anche di trasferire le registrazioni delle chiamate a un'applicazione VRL di terze parti chiamata ContactStore for IP Office. Questa applicazione consente di creare una libreria delle registrazioni, di effettuare ricerche e di archiviare le registrazioni su un disco DVD. Per poter usare e installare VRL, è necessario disporre dell'apposita licenza. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali 118.
- Se IP Office è stato configurato per l'invio di allarmi SNMP, Voicemail Pro può indicare a IP Office di inviare un allarme quanto lo spazio libero restante su disco scende al di sotto della soglia limite.
- È possibile riprodurre un file .wav sull'interno di un gruppo di suoneria. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Invia selezione 182.
- Compact Contact Center (CCC) e il server Voicemail Pro possono essere installati sullo stesso server. Tuttavia, in questo caso è possibile solo configurare un massimo di 20 agenti CCC e un massimo di 8 porte Voicemail.

1.3 Lingue supportate

Il sistema Voicemail fornisce annunci per i chiamanti e gli utenti delle caselle postali nella lingua selezionata nelle impostazioni internazionali tramite il modulo Sistema di IP Office Manager.

Se non è disponibile la serie di prompt nella lingua richiesta, viene utilizzata la lingua più simile. L'elenco mostra i prompt nella lingua che Voicemail Pro sceglie per prima e che cercherà di utilizzare, seguita dalla seconda lingua scelta, ecc. Ad esempio, se non sono disponibili i prompt per gli utenti la cui linea locale è impostata sul francese canadese, Voicemail Pro cerca i prompt in francese, successivamente in inglese americano e infine in inglese britannico. Le abbreviazioni riportate nella tabella indicano la cartella dei prompt di lingua utilizzata in ordine di precedenza.

Gli annunci per il server Voicemail Pro possono essere installati nelle seguenti lingue:

Portoghese (Brasile):ptb > pt > en

Cinese (Repubblica Popolare Cinese):zzh > en > enu

Cinese tradizionale: ch > en > enu

Danese: da > en

Olandese: nl > en

Inglese (Regno Unito): en

Inglese (Stati Uniti): enu > en

Finlandese: fi > en

Francese: fr > frc > en

Francese (Canada): frc > fr > enu > en

Tedesco: de > en

Greco: el > en

Ungherese: hu > en

Italiano: it > en

Coreano:ko > en

Spagnolo (America Latina): eso > es > enu > en

Norvegese: no > en

Polacco: pl > en

Portoghese: pt > ptb > en

Russo: ru > en

Spagnolo: es > eso > en

Svedese: sv > en

- I prompt in turco non sono disponibili e non sono stati installati, la linea locale turca viene tuttavia riconosciuta. I prompt in inglese americano vengono utilizzati se installati, in alternativa si utilizzano i prompt in inglese britannico. Linea fallback quale parte del pacchetto di Voicemail Pro 4.2.

- **TTY (Teletype (Textphone))** è incluso nell'elenco di lingue installabili benché non sia una lingua. TTY è un sistema basato su testo che consente di fornire i servizi anche agli utenti con problemi di vista o udito. Per ulteriori informazioni, vedere Supporto per chiamanti con problemi di udito: panoramica 129.

I singoli utenti possono successivamente selezionare impostazioni internazionali specifiche. In questo caso Voicemail visualizzerà gli avvisi nella lingua selezionata solo se sono disponibili. Queste impostazioni possono essere configurate tramite il modulo Utente di IP Office Manager oppure selezionando direttamente la lingua sul telefono (solo per i telefoni che dispongono di questa funzione). Per ulteriori informazioni, vedere il manuale per l'utente del telefono utilizzato.

La disponibilità di una lingua in Voicemail non significa necessariamente che ci sia una versione di IP Office disponibile in tale lingua. Per ulteriori informazioni sui paesi che supportano IP Office, rivolgersi alla sede Avaya di zona.

1.4 Numero di utenti concomitanti di Voicemail

Tutte le connessioni tra il server Voicemail e IP Office vengono effettuate tramite una rete LAN e alcuni canali dati. Di seguito viene indicato il numero massimo di canali dati che possono essere attualmente usati in Voicemail. È possibile riservare canali Voicemail per funzioni specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Prenotazione dei canali di Voicemail 93.

IP Office	Numero massimo di canali utilizzabili per Voicemail Lite	Numero massimo di canali utilizzabili per Voicemail Pro
IP406 V2	4	20
IP412	4	30
IP500	4	30
Small Office Edition	4	10

- **Licenze di Voicemail Pro**
  Il numero effettivo di porte utilizzabili su Voicemail Pro dipende dalle chiavi di licenza inserite in IP Office Manager. Per ulteriori informazioni, vedere Licenze di Voicemail Pro 23.
  - La licenza di **Voicemail Pro** consente di usare un massimo di 4 porte.
  - Tuttavia, è possibile aggiungere **ulteriori licenze Voicemail Pro** per consentire l'uso di altre porte fino al numero massimo indicato nella tabella.
- **Canali VoIP/VCM**
  Benché sia connesso a IP Office tramite una rete LAN, Voicemail non utilizza canali VCM VoIP. Il server Voicemail viene visualizzato come dispositivo sull'interfaccia TDM di IP Office.
    - Le chiamate in uscita e in entrata che utilizzano trunk ed interni non IP non richiedono canali VCM.
    - Le chiamate in entrata/in uscita che utilizzano trunk e interni IP non richiedono un canale VCM.

Capitolo 2.
Installazione di Voicemail Pro

2. Installazione di Voicemail Pro

Vi sono diversi tipi di installazioni possibili per Voicemail Pro che possono essere eseguite. Prima di procedere con l'installazione, è necessario assicurarsi di aver letto attentamente l'apposita sezione. Ciascun tipo di installazione può prevedere dei requisiti specifici da osservare prima di avviare l'installazione del software Voicemail Pro.

2.1 Requisiti generali per l'installazione

Di seguito vengono elencati i requisiti generali per tutti i tipi di installazioni.

- PC con IP Office Manager e Microsoft .NET Framework 1.1 e 2.0. IP Office utilizza .NET Framework 2.0, mentre Voicemail Pro utilizza .NET Framework 1.1. Se non viene rilevata la versione 1.1, viene chiesto all'utente di installarla prima di continuare con l'installazione di Voicemail Pro.
- Una chiave hardware per IP Office e, se necessario (ad es. per chiavi hardware parallele e USB) un PC che gestisca l'applicazione IP Office Feature Key Server. Consultare il manuale di installazione di IP Office per ulteriori dettagli.
- Licenze in base al numero di serie della chiave hardware di IP Office, che comprendono:
  - Licenza per Voicemail Pro ed eventuali licenze per le porte aggiuntive. Se installato senza licenza, il server Voicemail Pro può essere usato solo per un massimo di 2 ore. Per maggiori informazioni,
  - Per i sistemi IP500, una licenza Upgrade Standard to Professional.
  - Licenze per ogni altro componente Voicemail Pro installato, si veda in merito la sezione Licenze Voicemail Pro.
- CD di installazione di IP Office Voicemail Pro.

Suggerimenti

- È consigliabile eseguire l'installazione sullo stesso PC su cui è stato installato IP Office Manager.
- Prima di iniziare l'installazione di Voicemail Pro, è consigliabile verificare che sia possibile collegare il PC scelto all'unità IP Office e caricare/salvare un file di configurazione.
- Disabilitare tutte le modalità di standby, arresto e sospensione per il PC e l'unità disco.
- Per installare il software Voicemail Pro, è necessario usare un account con diritti amministrativi completi per il PC. Il servizio viene infatti eseguito utilizzando questo account. È generalmente consigliabile creare un account specifico per questo scopo e configurarlo con una password fissa (senza scadenza).

2.1.1 Specifiche per il PC

Le specifiche per il PC sotto indicate costituiscono dei requisiti minimi. Per evitare di dover sostituire il server quando si integrano nuove applicazioni, è consigliabile usare un processore Pentium 4 da 2,8 GHz (o altro processore superiore).

Questa applicazione richiede l'inserimento di varie licenze nella configurazione di IP Office per controllare le funzioni offerte e il numero di collegamenti simultanei, fino a 30 per le unità di controllo IP412 e IP500. Il funzionamento di Voicemail Pro può essere personalizzato al fine di fornire servizi speciali.

Il software Voicemail Pro può essere installato come client Voicemail Pro e componenti server a parte. Ciò permette di amministrare a distanza il server Voicemail Pro da un PC sul quale sia installato soltanto il client Voicemail Pro. Una copia del client viene automaticamente installata in locale con il server Voicemail Pro.

Origine	
CD	IP Office Voicemail Pro 4.2 CD's (700459357)
	ScanSoft TTS CD's (700293921)
DVD	IP Office 4.2 Applications DVD (700459340)
Lingua	Cinese (mandarino e cantonese), danese, tedesco, greco, inglese britannico, inglese americano, spagnolo, spagnolo latino-americano, finlandese, francese, francese canadese, ungherese, italiano, coreano, olandese, norvegese, polacco, portoghese, brasiliano, svedese.
IP500	✗ IP Office Standard Edition, ✓ IP Office Professional Edition.
Licenza	✓ Vedi sotto.

La parte del server Voicemail Pro del software consta di diversi componenti, oltre al software server di base. Tali componenti sono:

- **Campagne**
  Voicemail Pro può essere configurato per gestire una campagna. Questa consiste in una serie di domande, per le quali Voicemail Pro registra la risposta del chiamate o i tasti premuti. Le registrazioni che ne risultano possono poi essere riprodotte dagli utenti. L'aspetto web della campagna consente all'utente di effettuare la riproduzione ed elaborare le registrazioni della campagna attraverso il proprio browser web. A tal fine, è richiesto un server web IIS installato sullo stesso PC del software Voicemail Pro.

- **Text to Speech (TTS)**
  Con l'aggiunta di ulteriori licenze, Voicemail Pro è in grado di utilizzare le funzioni TTS di Windows per riprodurre ai chiamanti messaggi di testo e numeri in aggiunta ai prompt di registrazione. Questa funzione è prevista principalmente nelle situazioni in cui Voicemail Pro sta ricevendo testo e valori numerici da un database clienti.
- **UMS Web Voicemail**
  UMS permette agli utenti di accedere alla loro casella vocale utilizzando un programma e-mail compatibile IMAP o attraverso il browser web. UMS Web Voicemail necessita dell'installazione del servizio Voicemail Pro su un PC server, sul quale sia già stato installato anche IIS. UMS Web Voicemail procede anche all'installazione di PHP, se non rileva che è già presente sul server.
- **Integrated Messaging Service (IMS)**
  IMS permette la sincronizzazione fra le caselle vocali degli utenti e il loro programma Microsoft Outlook attraverso Microsoft Exchange. IMS non è supportato se è già presente UMS, e viceversa.

Note:

1. L'impostazione **Caratteri grandi** non è supportata. La selezione di questa opzione può rendere altre opzioni di altre schermate inaccessibili.
2. È consigliabile usare una scheda di rete da 100 Mbps.
3. I requisiti di spazio libero su disco sono anch'essi soggetti ai requisiti previsti per il salvataggio dei messaggi. Per ulteriori informazioni, si veda la sezione Requisiti di spazio su disco.
4. Le opzioni IMS e Web Campaigns sono supportate solo sui server Windows. I requisiti operativi di Voicemail to E-mail, Integrated Messaging Pro (IMS), Web Campaigns, ecc. sono elencati nelle rispettive sezioni.

Basic Voicemail Pro

Requisiti minimi per il PC	
RAM	256 MB
Spazio libero su disco fisso	2GB*
Processore:	
- Pentium	P4 1.4GHz
- Celeron	Qualsiasi processore con frequenza pari a 1,7 GHz
- AMD	Qualsiasi processore con frequenza pari a 1,4 GHz

*Garantire inoltre 1MB al minuto per il salvataggio dei messaggi e dei prompt.

Sistemi operativi supportati	
Server OS:	
2000 Server	✗
2003 Server	✓
2008 Server	✓
Client OS:	
2000 Professional	✗
XP Professional	✓
Vista Business/Enterprise	✓
Vista Ultimate	✓

Voicemail Pro plus UMS Web Voicemail e/o Campaigns

Requisiti minimi per il PC	
RAM	512MB
Spazio libero su disco fisso	2GB*
Processore:	
- Pentium	P4 2,8GHz
- Celeron	Non collaudato.
- AMD	Athlon XP 3000+, Athlon 64

*Garantire inoltre 1MB al minuto per il salvataggio dei messaggi e dei prompt.

Sistemi operativi supportati	
Server OS:	
2000 Server	✗
2003 Server	✓
2008 Server	✓
Client OS:	
2000 Professional	✗
XP Professional	✗
Vista Business/Enterprise	✗
Vista Ultimate	✗

- Sia Web Campaigns che UMS Web Voicemail richiedono che il server web IIS sul PC server voicemail sia abilitato.
- UMS Web Voicemail Se non viene rilevato un PHP già installato, durante l'installazione di UMS Web Voicemail il sistema procederà a installare il proprio PHP.
- UMS (IMAP o Web Voicemail) non può essere installato se è già installato IMS, e viceversa.

Voicemail Pro plus IMS

IMS non viene supportato insieme a UMS.

Requisiti minimi per il PC	
RAM	512MB
Spazio libero su disco fisso	2GB*
Processore:	
- Pentium	P4 2,8GHz
- Celeron	Non collaudato.
- AMD	Athlon XP 3000+, Athlon 64

*Garantire inoltre 1MB al minuto per il salvataggio dei messaggi e dei prompt.

Applicazioni non OS	IMS
Microsoft Exchange 2000	Sì
Microsoft Exchange 2003	Sì
Microsoft Exchange 2007	Sì
Microsoft Outlook 2003	Sì
Microsoft Outlook 2007	No

Sistemi operativi supportati	
Server OS:	
2000 Server	✗
2003 Server	✓
2008 Server	✗
Client OS:	
2000 Professional	✗
XP Professional	✗
Vista Business/Enterprise	✗
Vista Ultimate	✗

Voicemail Pro plus IVR e/o TTS

Requisiti minimi per il PC: Basic Voicemail Pro	
RAM	512MB
Spazio libero su disco fisso	20GB*
Processore:	
- Pentium	P4 2,8GHz
- Celeron	Non collaudato.
- AMD	Athlon XP 3000+, Athlon 64

Garantire inoltre 1MB al minuto per il salvataggio dei messaggi e dei prompt.

Sistemi operativi supportati	
Server OS:	
2000 Server	✗
2003 Server	✓
2008 Server	✓
Client OS:	
2000 Professional	✗
XP Professional	✗
Vista Business/Enterprise	✗
Vista Ultimate	✗

- Se il database utilizzato per le query si trova su un server VM Pro, la velocità di interrogazione dipenderà dalla quantità di memoria disponibile. Per calcolare la velocità di interrogazione, tenere conto dei requisiti applicabili al database su cui si sta eseguendo la query.

Voicemail Pro plus Compact Call Center

Requisiti minimi per il PC: Basic Voicemail Pro	
RAM	512MB
Spazio libero su disco fisso	10GB*
Processore:	
- Pentium	P4 2,8GHz
- Celeron	Non collaudato.
- AMD	Athlon XP 3000+, Athlon 64

Garantire inoltre 1MB al minuto per il salvataggio dei messaggi e dei prompt.

Sistemi operativi supportati	
Server OS:	
2000 Server	✗
2003 Server	✓
2008 Server	✓
Client OS:	
2000 Professional	✗
XP Professional	✗
Vista Business/Enterprise	✗
Vista Ultimate	✗

- VM Pro e CCC possono essere eseguiti sullo stesso server fino a un massimo di 25 operatori, 8 porte di VM Pro. Viene supportata qualunque versione a partire da Dual Core CPU da 2.4Ghz e superiore.

Porte

Componente	Percorso - %ProgramFiles%\Avaya\IP Office\	Porte
Servizio Voicemail Pro	Voicemail Pro\VM\vmprov5svc.exe	UDP 50791. UDP 50795. ALL 50801. ALL 8089.
VMPro Database	Voicemail Pro\VM\vmprov5svc.exe	
VPIM Client	Voicemail Pro\VPIMClient.exe	
VMPro VPIM DBSVR	Voicemail Pro\VPIM\vpimdbsvr.exe	
VMPro VPIM Receiver	Voicemail Pro\VPIM\VPIMReceiver.exe	
VMPro VPIM Server	Voicemail Pro\VPIM\VPIMServer3.exe	
IMS Admin	Voicemail Pro\IMS\IMSAdmin.exe	
IMS Service Restart	Voicemail Pro\IMS\IMSServiceRestart.exe	
IMS Gateway Service	Voicemail Pro\IMS\UMServer.exe	TCP 445. TCP 593. UDP 445. UDP 593
IMS Voice Service	Voicemail Pro\IMS\VMServer.exe	
IMS Security	Voicemail Pro\VM\IMSSec.exe	
IMS Client per Outlook	%ProgramFiles%\Avaya\IMS Client\UMSForm.exe	TCP 445. TCP 593. UDP 445. UDP 593.

2.1.2 Requisiti per la rete

Il PC deve essere configurato e testato per la connessione a reti TCP/IP.

È sempre consigliabile collegare il server Voicemail all'unità di controllo direttamente o tramite uno switch LAN.

Se la connessione viene effettuata direttamente, è necessario modificare le impostazioni della scheda di rete del PC in modo che corrispondano a quelle dell'unità di controllo IP Office. Questa operazione deve sempre essere effettuata conformemente alle istruzioni del produttore del PC o della scheda di rete. Le opzioni per le porte LAN di IP Office sono:

- **IP412:** usare le porte LAN1 e half duplex
- **Small Office Edition, IP406 (V2) e IP500:** full duplex
- Tutte le porte LAN di IP Office sono porte 10Mbps/100Mbps con funzione di rilevamento automatico.

Se non si utilizza la connessione diretta, è necessario selezionare dispositivi di rete in grado di supportare le impostazione specificate.

- Il PC deve avere un indirizzo IP fisso. Benché i PC connessi alle reti DHCP mantengano generalmente lo stesso indirizzo anche dopo il riavvio, ciò **non** è sempre garantito.
- Se funge da server DHCP, per impostazione predefinita IP Office utilizza gli indirizzi da 192.168.42.2 a 192.168.42.201 per i client DHCP. Quindi, è possibile usare gli indirizzi da 192.168.42.202 a 192.168.42.254 per i dispositivi che necessitano di indirizzi IP fissi.

2.1.3 Requisiti per lo spazio su disco

Le seguenti sono solo approssimazioni.

Per l'installazione compatta di Voicemail Pro sono necessari 130 MB, mentre per quella tipica sono necessari circa 255 MB. Per l'installazione personalizzata, che comprende i moduli VPNM e IMS, sono necessari fino a 2 GB di spazio su disco. Tuttavia, gli annunci e i messaggi registrati richiedono 1 MB di spazio su disco per ciascun minuto di registrazione.

Se si utilizza Avaya IP Office Small Office Edition, è necessario prevedere almeno 200 MB di spazio su disco, ossia l'equivalente ad almeno 200 minuti di registrazioni.

Negli ambienti che gestiscono volumi di lavoro maggiori, è necessario uno spazio di almeno 1 GB, equivalente ad almeno 1000 minuti di registrazioni.

Se si installa solo il client, è necessario uno spazio libero su disco di almeno 170 MB.

2.1.4 Funzionamento del server Web

Per poter accedere alle campagne tramite un server Web, è necessario installare il server Web Microsoft IIS sul PC usato come server **prima** di installare Voicemail Pro.

- I server Web Microsoft vengono eseguiti come servizi e richiedono pertanto che Voicemail Pro venga configurato per l'esecuzione come servizio. Ciò si applica in particolare a Windows 2000, 2003 o XP.
- È necessario anche installare Internet Information Server 4.0 o versioni successive.

2.1.5 Connessione del modulo E-mail di Voicemail

Per poter usare il modulo E-mail di Voicemail, è necessario installare un client di posta MAPI o SMTP. Per utilizzare un client di posta MAPI, è necessario installare un server di posta compatibile con MAPI sul server Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione del modulo E-mail di Voicemail: panoramica 34.

Se si installa TTS, è possibile convertire il testo dei messaggi e-mail in messaggi vocali tramite un client di posta MAPI. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di TTS per la lettura dei messaggi e-mail 49.

In entrambi i casi descritti, è necessario configurare il sistema e verificare che il server sia in grado di inviare messaggi al PC dell'utente prima di installare Voicemail Pro. La verifica deve essere effettuata usando lo stesso account utente del PC su cui è stato installato Voicemail Pro.

2.1.6 Uso di ContactStore

L'applicazione VRL (Voice Recording Library) correntemente usata con IP Office è Avaya IP Office ContactStore. Per informazioni sull'applicazione e l'installazione, è possibile consultare i rispettivi manuali.

Tuttavia:

- IP Office ContactStore deve sempre essere installato dopo l'installazione e la verifica di Voicemail Pro.
- IP Office ContactStore deve essere configurato in modo che utilizzi per l'archiviazione dei messaggi una partizione del disco diversa rispetto a quella in cui vengono memorizzati i messaggi delle caselle postali di Voicemail Pro. In alternativa è possibile usare anche un'unità disco o un server diversi.
- È consigliabile usare una configurazione RAID 1 o RAID 5.
- È consigliabile usare un masterizzatore di DVD per creare copie di backup affidabili.
- È necessario prevedere uno spazio di circa 7,2 MB per ciascuna ora di registrazioni archiviate.
- Per visualizzare i messaggi archiviati di IP Office ContactStore, è necessario usare un browser Web e la porta 8888. Poiché l'indirizzo di questa porta non è configurabile, è necessario verificare che non sia in conflitto con altri servizi dei server Web in esecuzione sullo stesso server.

2.1.7 Licenze di Voicemail Pro

Di seguito sono elencate le chiavi di licenza che possono essere usate con Voicemail Pro. Queste chiavi di licenza devono essere inserite nella configurazione di IP Office tramite IP Office Manager. Se installato senza licenza, il server Voicemail Pro può essere usato solo per un massimo di 2 ore.

- **Voicemail Pro (4 porte)**
  Licenza di base per tutte le funzioni di Voicemail Pro, richiesta per l'uso dell'applicazione. Consente di usare 4 porte.
- **IP500 Upgrade Standard to Professional**
  Il sistema IP Office 500 consente l'uso di Voicemail Pro solo se è presente questa licenza.

Licenze per le porte aggiuntive
Le licenze per le porte determinano il numero di porte utilizzabili (ossa il numero di chiamate in entrata/uscita concomitanti che possono essere gestite dal server Voicemail Pro). Nota: il numero massimo di porte supportato per le funzioni Voicemail dipende dal tipo di unità di controllo IP Office usato. Per ulteriori informazioni, vedere Numero di utenti Voicemail concomitanti 16. È possibile acquistare il numero di licenze per porte corrispondente al numero di porte richiesto.

- **Licenza Voicemail Pro aggiuntiva (2 porte)**
  Consente di utilizzare 2 porte Voicemail Pro aggiuntive.
- **Licenza Voicemail Pro aggiuntiva (4 porte)**
  Consente di utilizzare 4 porte Voicemail Pro aggiuntive.
- **Licenza Voicemail Pro aggiuntiva (8 porte)**
  Consente di utilizzare 8 porte Voicemail Pro aggiuntive.
- **Licenza Voicemail Pro aggiuntiva (16 porte)**
  Consente di utilizzare 16 porte Voicemail Pro aggiuntive.

Licenze per le funzioni di Voicemail Pro
Queste licenze consentono di usare funzioni specifiche con Voicemail Pro.

- **Integrated Messaging**
  Consente di integrare IMS in Voicemail Pro.
- **VMPro VB Script**
  Consente di usare VB Scripting tramite l'azione Script VB.
- **VMPro Database Interface**
  Consente di integrare i database nei flussi chiamate.
- **VMPro TTS (Generic)**
  Consente di usare le funzioni TTS con il motore Windows predefinito e con motori TTS di terze parti. È necessario installare una licenza per ciascuna istanza di utilizzo concomitante di TTS.
- **VMPro TTS (ScanSoft)**
  Consente di usare le funzioni TTS tramite i motori TTS (ScanSoft) forniti da Avaya. È necessario installare una licenza per ciascuna istanza di utilizzo concomitante di TTS.
- **Networked Messaging**
  Consente di usare Voicemail Pro Network Messaging.
- **VMPro Recording Administrators**
  Consente di trasferire le registrazioni delle chiamate a un'applicazione VRL (Voice Recording Library).
- **Amministratori di registrazioni VMPro**
  Consente il trasferimento delle registrazioni delle chiamate all'applicazione VRL (Voice Recording Library). L'applicazione attualmente supportata è ContactStore per IP Office.
  - Per il funzionamento centralizzato di voicemail è richiesta una licenza di amministratore di registrazione VMPro in ciascun sistema IP Office, per il quale è necessario il supporto dell'applicazione VLR.
- **Servizi UMS Web** *(IP Office 4.2+)*
  Consente al server voicemail di gestire servizi IMAP e Web Voicemail. Il numero di licenze per servizi UMS Web definisce il numero di utenti configurabili per l'accesso a ciascuno di questi servizi.

Altre licenze

- **XCAPI**
  Per poter usare il server fax C300, è necessario acquistare una licenza XCAPI, che viene fornita di serie con il programma di installazione di C3000.

2.1.8 Nomi delle caselle postali degli utenti e dei gruppi

Il server Voicemail crea caselle postali in base ai nomi di utenti e gruppi di suoneria inseriti in IP Office Manager. Se si riavvia Voicemail Pro o si modifica la configurazione di IP Office, vengono sempre create nuove caselle postali per tutti i nuovi nomi trovati.

Questo metodo comporta che:

- **Le caselle postali sono abbinate ai nomi**
  Se si modifica o si elimina il nome di un utente o gruppo, tale utente o gruppo non sarà più associato alla casella postale iniziale e ai relativi punti di inizio di Voicemail Pro.
- **Voicemail fa distinzione tra lettere minuscole e maiuscole**
  Se si inserisce un nome di casella postale o punto di inizio errato in IP Office Manager o Voicemail Pro, l'operazione non viene eseguita e la chiamata viene talvolta disconnessa.
- **Voicemail rimuove gli spazi alla fine dei nomi delle caselle postali**
  Se si lasciano gli spazi alla fine del nome utente della casella postale in IP Office Manager, quando Voicemail crea la casella postale rimuove anche lo spazio alla fine del nome. Conseguentemente non è possibile trovare la casella postale a causa del fatto che il nome utente e la directory non corrispondono.

2.2 Installazione completa del server e del client Voicemail Pro

Quando si seleziona l'opzione relativa all'installazione completa di Voicemail Pro, vengono installati contemporaneamente sia il server che il client. In questo caso è possibile scegliere di installare solo alcune o tutte le funzioni di Voicemail Pro. Le opzioni di installazione disponibili sono Compatta, Tipica o Personalizzata.

Installazione compatta: selezionare l'opzione Compatta per installare solo le funzioni di base di Voicemail Pro, ovvero:

- Il client Voicemail Pro
- Il server Voicemail Pro (che viene installato come servizio in Windows 2000/2003/XP Professional)
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail in inglese
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail nella lingua più simile a quella del computer di destinazione

Suggerimento

- Se si desidera riprodurre solo i messaggi in lingua inglese, è preferibile installare Voicemail Pro.

Per ulteriori informazioni, vedere Installazione compatta del server e del client Voicemail Pro 25.

Installazione tipica: selezionare l'opzione Tipica per installare le funzioni di Voicemail Pro più comunemente usate, ossia:

- Tutte le funzioni incluse nell'installazione compatta
- Il componente Voicemail Pro Campaign Web
- Tutte le lingue

Questa è l'opzione consigliata per la maggior parte degli utenti.

Installazione personalizzata: selezionare l'opzione Personalizzata per scegliere quali funzioni di Voicemail Pro installare. Questa opzione è riservata generalmente agli utenti esperti. Per impostazione predefinita vengono pre-selezionate e installate le seguenti funzioni, a meno che non si decida di deselezionarle:

- Il client Voicemail Pro
- Il server Voicemail Pro (che viene installato come servizio in Windows 2000/2003/XP Professional)
- Il componente Voicemail Pro Campaign Web
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail nella lingua più simile a quella del computer di destinazione
- Le altre lingue supportate

È possibile anche scegliere di installare altri componenti come Integrated Messaging Service (IMS), oppure deselezionare i componenti che non si prevede di usare, come gli annunci TTY, per non occupare spazio su disco.

Procedura di installazione

La procedura generale per l'installazione di Voicemail Pro consiste nell'effettuare le seguenti operazioni principali:

1. Installare il tipo di sistema Voicemail Pro desiderato. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione compatta del server e del client Voicemail Pro 25, Installazione tipica del server e del client Voicemail Pro 27 o Installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro 29.
2. Configurare Windows 2003. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Windows 2003 per l'uso delle campagne Web 30.
3. Avviare il server Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del servizio Voicemail Pro 30.
4. A scopo di verifica e diagnostica, può essere utile eseguire il servizio come consolle. Per ulteriori informazioni, vedere Consolle Voicemail 61.

2.2.1 Installazione compatta del server e del client Voicemail Pro

Per informazioni su come eseguire l'aggiornamento da un sistema Voicemail esistente, vedere Aggiornamento da un sistema Voicemail Pro 33.

L'installazione compatta (di base) di Voicemail Pro consente di installare:

- Il client Voicemail Pro
- Il server Voicemail Pro (come programma eseguibile o servizio a seconda della versione del sistema operativo Windows)
- Gli annunci desiderati per la lingua di installazione selezionata
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail in inglese
- I file della Guida in linea e .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail nella lingua più simile a quella del computer di destinazione

Questi sono i componenti minimi richiesti per eseguire Voicemail Pro. Tra tutti i tipi di installazione, la versione compatta di Voicemail Pro è quella che occupa meno spazio su disco, ma richiede tuttavia di selezionare le lingue desiderate.

La procedura per l'installazione compatta del server e del client Voicemail Pro comporta effettuare le seguenti operazioni principali:

1. Effettuare le verifiche pre-installazione descritte in questa sezione
2. Installare il software Voicemail Pro come descritto in questa sezione

Prima di iniziare:

1. Connettersi al server utilizzando l'account che si prevede di usare per l'esecuzione del server o servizio Voicemail Pro. Verificare che l'account disponga di tutti i diritti amministrativi per il PC locale.
   Raccomandazione
      - Creare un nuovo account utente chiamato ***Voicemail*** ed assegnare all'account diritti amministrativi completi per il PC, per distinguerlo dagli altri account usati. Impostare una password fissa per l'account.
   - Tramite IP Office Manager verificare di aver installato le licenze corrette per Voicemail Pro, controllando che il loro stato venga visualizzato come **Valido**. Per l'installazione di base di Voicemail Pro, sono necessarie le seguenti licenze:
      - **Voicemail Pro (4 porte)** + **Additional Voicemail Pro (X porte)** per il numero complessivo di porte richiesto o supportato dall'unità di controllo IP Office.

Per eseguire l'installazione compatta del server e del client Voicemail Pro:

1. Inserire il CD di **IP Office Voicemail Pro**. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su **Sfoglia** per ricercare il file ***Setup.exe*** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
3. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
4. Per usare Voicemail Pro, è necessario installare Microsoft .NET 1.1 Framework. Se il programma di installazione non rileva questa versione, chiede all'utente di installarla. Fare clic su **Sì** per installare Microsoft .NET 1.1 Framework.
   Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato. In questo caso è necessario aggiornare la versione anzichè installarne una nuova. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33. In caso contrario, si avvia l'installazione di IP Office Voicemail Pro e si apre la finestra iniziale.

5. Nella finestra iniziale fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
6. Nella finestra Informazioni utente inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti visualizzati. Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.
7. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
8. Nella finestra Informazioni utente fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Scegliere il percorso di destinazione.
9. In questa finestra fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui installare il software Voicemail Pro. In alternativa fare clic su **Avanti** per usare la cartella visualizzata. per visualizzare la finestra Componenti Messaging.
10. Nella finestra Componenti Messaging evidenziare **Voicemail Pro (completa)**.
11. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Tipo di installazione.
12. In questa finestra selezionare **Compatta**.
13. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Nome account del servizio, che mostra talvolta i dati dell'account dell'amministratore predefinito già inseriti.
14. Nella finestra Nome account del servizio inserire il **nome utente** e la **password** dell'account utente da usare per l'accesso e l'esecuzione del servizio Voicemail Pro. È generalmente necessario specificare l'account Voicemail già creato sul dominio e sul server Exchange. In alternativa, è anche possibile fare clic su **Sfoglia** e selezionare uno degli account disponibili sul PC o in rete dall'elenco.
15. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi. Per impostazione predefinita le cartelle del programma vengono create in una cartella chiamata IP Office. È possibile anche specificare una cartella diversa oppure selezionarne una dell'elenco di cartelle esistenti. Per scegliere una cartella diversa, inserire il nome della cartella nella finestra Cartelle programmi. Per usare una cartella esistente, evidenziare il nome della cartella desiderata nell'elenco delle cartelle esistenti.
16. Fare clic su **Avanti**. Vengono controllati i dati dell'account inseriti.
17. Se è stato inserito un nuovo nome utente, viene visualizzato un messaggio che chiede se si desidera creare un nuovo account per l'utente del PC con il nome e la password specificati. Fare clic su **Sì**.
18. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzato un riepilogo dei componenti che verranno installati. Verificare che l'elenco contenga tutti i componenti richiesti Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate. Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file.
19. Viene visualizzata la finestra Stato installazione che fornisce informazioni sull'avanzamento della procedura di installazione.
20. Al termine dell'installazione, viene visualizzato un avviso che chiede all'utente di riavviare il computer. Selezionare **Sì, riavviare il computer**.
21. Fare clic su **Fine** per riavviare subito il computer.
22. Dopo il riavvio, riconnettersi al sistema.
23. Viene visualizzata la finestra Impostazioni di IP Office Voicemail Pro - Gateway ACM. Nella casella Server di posta inserire il nome del server di posta da usare.
24. Selezionare Trasmissione/scambio di messaggi in rete per usare le funzioni di scambio e messaggistica modulare di Modular Messaging.
25. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail di IP Office Voicemail Pro.
26. Inserire il nome dell'account e-mail oppure fare clic su Sfoglia per selezionare l'account da usare.
27. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail SMTP di IP Office Voicemail Pro.
28. Nella casella **Server di posta** inserire il nome del server di posta SMTP oppure confermare il nome visualizzato, verificando che il dominio specificato sia completo.
29. Nella casella **Numero di porta** inserire il numero della porta in ascolto del server di posta SMTP, che per

impostazione predefinita è la numero 25.
30. Per impostare la configurazione automatica del server, selezionare la casella di controllo **Il server richiede autenticazione**. Questa operazione è facoltativa; tuttavia se si seleziona questa opzione, è necessario anche inserire un nome account e una password. È possibile anche decidere se configurare o meno l'opzione **Utilizza Challenge Response Authentication**.
31. Fare clic su **Fine**. Il sistema tenta di verificare le impostazioni e-mail. Se il tentativo di connessione al server SMTP non ha esito positivo, viene visualizzato un messaggio di errore.
32. Fare clic su **OK** per accettare il messaggio. A questo punto l'installazione del server e del client Voicemail Pro è terminata.

2.2.2 Installazione tipica del server e del client Voicemail Pro

Per informazioni su come eseguire l'aggiornamento da un sistema Voicemail esistente, vedere Aggiornamento da un sistema Voicemail 33.

L'installazione tipica di Voicemail Pro consente di installare:

- Il client Voicemail Pro
- Il server Voicemail Pro (come programma eseguibile o servizio)
- I componenti per le campagne Web, tra cui il server Web IIS, se non è ancora stato installato
- Opzioni per l'installazione dei file della Guida e dei file .wav per la riproduzione degli annunci Voicemail in tutte le lingue supportate

La procedura per l'installazione tipica di Voicemail Pro comporta effettuare le seguenti operazioni principali:

1. Effettuare le verifiche pre-installazione descritte in questa sezione.
2. Installare il software Voicemail Pro come descritto in questa sezione.
3. Configurare Windows 2003 per l'uso delle campagne Web. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Windows 2003 per l'uso delle campagne Web 30.

Prima di iniziare:

1. Collegarsi al server utilizzando l'account che si prevede di usare per l'esecuzione del server o servizio Voicemail Pro. Verificare che l'account disponga di tutti i diritti amministrativi per il PC locale.
   · È generalmente consigliabile creare un nuovo account utente chiamato ***Voicemail*** e assegnarli diritti amministrativi completi per il PC, in modo da poterlo distinguere facilmente dagli altri account. Generalmente, è consigliabile anche impostare una password fissa per l'account.
2. Verificare che il server Web sia stato installato e funzioni correttamente. Verificare che la pagina home possa essere visualizzata dagli altri PC della rete del cliente, ossia dai PC che gli utenti prevedono di usare per accedere ai messaggi delle campagne.
3. Tramite IP Office Manager verificare di aver installato le licenze corrette per Voicemail Pro, controllando che il loro stato venga visualizzato come **Valido**. Le licenze richieste per usare le campagne Web con Voicemail Pro sono:
   - **Voicemail Pro (4 porte)** + **Additional Voicemail Pro (X porte)** per il numero complessivo di porte richiesto o supportato dall'unità di controllo IP Office.

Per eseguire l'installazione tipica del server e del client Voicemail Pro:

1. Inserire il CD di **IP Office Voicemail Pro**. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su **Sfoglia** per ricercare il file ***Setup.exe*** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
3. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
4. Per usare Voicemail Pro, è necessario installare Microsoft .NET 1.1 Framework. Se il programma di installazione non rileva questa versione, chiede all'utente di installarla. Fare clic su **Sì** per installare Microsoft .NET 1.1 Framework.

   Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato. In questo caso è necessario aggiornare la versione anzichè installarne una nuova. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33. In caso contrario, si avvia l'installazione di IP Office Voicemail Pro e si apre la finestra iniziale.

5. Nella finestra iniziale fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
6. Nella finestra Informazioni utente inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti visualizzati. Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.
7. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
8. Nella finestra Informazioni utente fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Scegliere il percorso di destinazione.
9. In questa finestra fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui installare il software Voicemail Pro. In alternativa fare clic su **Avanti** per usare la cartella visualizzata. Viene visualizzata la finestra Componenti Messaging in cui è possibile scegliere quali componenti installare.
10. Nella finestra Componenti Messaging evidenziare **Voicemail Pro (completa)**.
11. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Tipo di installazione.
12. In questa finestra selezionare **Tipica**.
13. Fare clic su **Avanti**. Viene quindi visualizzata la finestra Selezionare la directory principale del server Web in cui è possibile specificare la cartella in cui devono essere memorizzate le pagine delle campagne Web.
14. Per impostazione predefinita queste pagine vengono sempre memorizzate nella cartella ***C:\inetpub\wwwroot***. Per usare la cartella predefinita, fare clic su **Avanti**. Per specificare una cartella diversa, inserire il percorso della cartella desiderata oppure fare clic su **Sfoglia** per ricercarla.
15. Fare clic su **Avanti**. Viene quindi visualizzata la finestra Destinazione della directory degli script Web in cui è possibile specificare la cartella in cui devono essere memorizzati i componenti delle campagne Web.
16. Per impostazione predefinita queste pagine vengono sempre memorizzate nella cartella ***C:\inetpub\scripts***. Per usare la cartella predefinita, fare clic su **Avanti**. Per specificare una cartella diversa, inserire il percorso della cartella desiderata oppure fare clic su **Sfoglia** per ricercarla.
17. Viene visualizzata la finestra Nome account del servizio, che mostra talvolta i dati dell'account dell'amministratore predefinito già inseriti.
18. Nella finestra Nome account del servizio inserire il nome utente e la password dell'account utente da usare per l'accesso e l'esecuzione del servizio Voicemail Pro. È generalmente necessario specificare l'account Voicemail già creato sul dominio e sul server Exchange. In alternativa, è possibile anche fare clic su **Sfoglia** e selezionarne uno dall'elenco di account PC o di rete disponibili, quindi fare clic su **Avanti** per usare i dati dell'account visualizzato. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi.
19. Per impostazione predefinita le cartelle del programma vengono create in una cartella chiamata IP Office. È possibile anche specificare una cartella diversa oppure selezionarne una dell'elenco di cartelle esistenti. Per scegliere una cartella diversa, inserire il nome della cartella nella finestra Cartelle programmi. Per usare una cartella esistente, evidenziare il nome della cartella desiderata nell'elenco delle cartelle esistenti.
20. Fare clic su **Avanti**. Vengono controllati i dati dell'account inseriti. Se è stato inserito un nuovo nome utente, viene visualizzato un messaggio che chiede se si desidera creare un nuovo account per l'utente del PC con il nome e la password specificati. Fare clic su **Sì**. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi.
21. Selezionare la cartella in cui si desidera copiare le icone per i componenti di Voicemail Pro. Per impostazione predefinita, le icone dei programmi vengono copiati nella cartella di IP Office.
22. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzato un riepilogo dei componenti che verranno installati. Verificare che l'elenco contenga tutti i componenti richiesti e che siano presenti tutte le lingue desiderate. L'elenco contiene sempre la lingua inglese oltre alle lingue selezionate al momento dell'installazione.
23. Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate. Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file. Viene visualizzata la finestra Stato installazione che fornisce informazioni sull'avanzamento della procedura di installazione.

24. Al termine dell'installazione, viene visualizzato un avviso che chiede all'utente di riavviare il computer. Selezionare **Sì, riavviare il computer**.
25. Fare clic su **Fine** per riavviare subito il computer.
26. Dopo il riavvio, riconnettersi al sistema.
27. Dopo il riavvio del server, viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail di IP Office Voicemail Pro in cui è possibile specificare il nome dell'account e-mail da usare per i messaggi e-mail SMTP inviati dal server Voicemail Pro. Nella finestra di dialogo Dettagli account inserire il nome dell'account -email da usare oppure fare clic su **Sfoglia** per selezionare un account.
28. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail SMTP di IP Office Voicemail Pro in cui è possibile specificare i dati del server SMTP a cui il server Voicemail Pro deve inviare i messaggi. In alcuni casi è possibile che il nome del server venga visualizzato automaticamente.
29. Nella casella **Server di posta** confermare il nome visualizzato oppure inserire il nome del server da usare, verificando che il dominio specificato sia completo.
30. Nella casella **Numero di porta** inserire il numero della porta in ascolto del server di posta SMTP, che per impostazione predefinita è la numero 25.
31. Per impostare la configurazione automatica del server, selezionare la casella di controllo **Il server richiede autenticazione**. Questa operazione è facoltativa; tuttavia se si seleziona questa opzione, è necessario anche inserire un nome account e una password. È possibile anche decidere se configurare o meno l'opzione **Utilizza Challenge Response Authentication**.
32. Fare clic su **Fine**. Il sistema tenta di verificare le impostazioni e-mail. Se il tentativo di connessione al server SMTP non ha esito positivo, viene visualizzato un messaggio di errore.
33. Fare clic su **OK** per accettare il messaggio. A questo punto l'installazione del server e del client Voicemail Pro è terminata
34. Se si utilizza la versione 6 di IIS con Windows 2003 Server, è necessario apportare alcune modifiche alla configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Windows 2003 per l'uso delle campagne Web 30.

2.2.3 Installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro

Per informazioni su come eseguire l'aggiornamento da un sistema Voicemail esistente, vedere Aggiornamento da un sistema Voicemail 33.

L'installazione personalizzata di Voicemail Pro consente di installare tutti i componenti dell'installazione tipica, oltre ad offrire:

- La possibilità di installare funzioni software aggiuntive rispetto a quelle incluse nell'installazione tipica; ad esempio Integrated Messaging o Networked Messaging. Per ulteriori informazioni, vedere:
  - Installazione del componente E-mail di Voicemail: panoramica 34.
  - Installazione di Voicemail Pro sul sistema centrale: panoramica 43.
  - Installazione delle funzioni TTS: panoramica 46.
  - Installazione di Integrated Messaging: panoramica 256.
  - Installazione di Networked Messaging: panoramica 319.
- La possibilità di scegliere di non installare tutti i componenti inclusi nell'installazione tipica. Per ulteriori informazioni, vedere Rimozione di funzioni software da un'installazione di Voicemail Pro 29
- La possibilità di scegliere le lingue da usare per i file .wav e per la Guida in linea.
- La possibilità di selezionare gli annunci TTY e di installarli. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione degli annunci TTY di Voicemail Pro 129.
- La possibilità di selezionare le lingue che non si prevede di usare e di escluderle dall'installazione oppure di rimuoverle se sono già state installate, per non occupare spazio su disco.

Se si installa il componente Web Campaign, è necessario configurare Windows 2003 per l'uso delle campagne Web. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Windows 2003 per l'uso delle campagne Web 30.

2.2.4 Rimozione di funzioni software da un'installazione Voicemail Pro

Quando si installa la versione personalizzata di Voicemail Pro, è possibile anche scegliere di installare ulteriori funzioni come IMS, oppure di non installare o rimuovere funzioni specifiche. Se una funzione è già installata, ad esempio, è possibile scegliere di rimuoverla.

Per rimuovere una funzione software dall'installazione di Voicemail Pro:

1. Eseguire la procedura per l'installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro 29.
2. Appena viene visualizzata la finestra Selezionare le funzioni, deselezionare le funzioni che non si desidera installare o da rimuovere.
   · **Importante**: se si deseleziona una funzione già installata, questa viene rimossa (disinstallata).
3. Continuare la procedura di installazione come se si stesse installando la versione personalizzata del server e del client Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro 29.

2.2.5 Configurazione di Windows 2003 per l'uso delle campagne Web

Per usare la versione 6 di IIS su un server Windows 2003, è necessario apportare le seguenti modifiche alla configurazione.

Per configurare Windows 2003:

1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **Strumenti di amministrazione > Gestione computer**.
3. Selezionare **Servizi e applicazioni > IIS Manager > Siti Web > Sito Web predefinito**.
4. Selezionare **Siti Web**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Sito Web predefinito**, quindi selezionare **Proprietà**.
5. Selezionare la scheda **Directory home**.
6. Nella sezione **Impostazioni applicazione** impostare **Autorizzazioni esecuzione** su ***Script ed eseguibili***.
7. Fare clic su **OK** due volte.
8. Selezionare **Estensioni servizio Web** sotto a **Siti Web**.
9. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Aggiungi nuova estensione servizio Web...**.
10. Nella nuova estensione, impostare i seguenti valori:
    - **Nome interno:** campagne
    - **File richiesti:** fare clic su **Aggiungi**. Impostare il tipo di file su CGI exe e ricercare l'ubicazione del file ***campaign.exe*** specificata durante l'installazione. Generalmente questo file si trova nella directory è ***c:\InetPub\wwwroot\scripts\campaign.exe*** o ***c:\InetPub\scripts\campaign.exe***.
    - **Impostare lo stato dell'estensione su Permesso:** abilita opzione.
11. Fare clic su **OK**.

2.2.6 Avvio del server Voicemail Pro

Se Voicemail Pro è stato installato correttamente, il servizio Voicemail si avvia automaticamente. Tuttavia, è sempre opportuno verificare che tutti i servizi funzionino correttamente e che sia possibile avviarli e arrestarli manualmente.

Per verificare/riavviare il servizio Voicemail Pro:

1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Servizi**.

3. Verificare che il servizio**Voicemail Pro Server** sia visibile. In particolare verificare che lo **stato** del servizio sia impostato su ***avviato*** e che il **tipo di avvio** sia impostato su ***Automatico***.
4. Chiudere la finestra **Servizi**.

Per inizializzare il flusso chiamate di Voicemail Pro:

1. Selezionare **Start > Programmi > IP Office > Voicemail Pro**. Il client Voicemail Pro si avvia visualizzando la finestra principale.
2. Fare clic sull'icona **Salva e attiva**.
3. Fare clic su **Sì**. Il file **root.vmp** viene creato e reso disponibile sul server Voicemail Pro. Questo file contiene una versione compilata del flusso chiamate modificabile.
4. A questo punto è possibile verificare il funzionamento di Voicemail componendo ***17** da un qualunque interno.

2.3 Installazione indipendente del client Voicemail Pro (parziale)

È possibile installare il client Voicemail Pro anche senza il server Voicemail Pro. In questo caso si parla di installazione parziale.

Questa è solo uno dei tipi di installazione del client Voicemail Pro. Quindi, in fase di installazione non viene chiesto all'utente di scegliere tra l'installazione personalizzata, compatta o tipica.

Per informazioni su come installare solo il client Voicemail Pro, vedere Installazione indipendente del client Voicemail Pro 31.

Per informazioni su come installare contemporaneamente il client e il server Voicemail Pro, vedere Installazione compatta del server e del client Voicemail Pro 25 o Installazione tipica del client e del server Voicemail Pro 27.

2.3.1 Installazione indipendente del client Voicemail Pro

È possibile installare il client Voicemail Pro in configurazione indipendente e usarlo per connettersi a un server Voicemail Pro remoto.

Per installare solo il client Voicemail Pro:

1. Inserire il CD di **IP Office Voicemail Pro**. L'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, ricercare il file ***Setup.exe*** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
3. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
4. Per usare Voicemail Pro, è necessario installare Microsoft .NET 1.1 Framework. Se il programma di installazione non rileva questa versione, chiede all'utente di installarla. Fare clic su **Sì** per installare Microsoft .NET 1.1 Framework.
   Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato. In questo caso è necessario aggiornare la versione anziché installarne una nuova. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33.

   In caso contrario, si avvia l'installazione di IP Office Voicemail Pro e si apre la finestra iniziale.

5. Nella finestra iniziale fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
6. Nella finestra Informazioni utente inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti visualizzati.
   Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.
7. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
8. Nella finestra Informazioni utente fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Scegliere il percorso di destinazione.
9. In questa finestra fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui installare il software Voicemail Pro. In alternativa fare clic su **Avanti** per usare la cartella visualizzata. Viene visualizzata la finestra Componenti Messaging in cui è possibile scegliere quali componenti installare.
10. Evidenziare **Voicemail Pro (parziale)**.
11. Fare clic su **Avanti**.

12. Per impostazione predefinita le cartelle del programma vengono create in una cartella chiamata IP Office. È possibile anche specificare una cartella diversa oppure selezionarne una dell'elenco di cartelle esistenti. Per scegliere una cartella diversa, inserire il nome della cartella nella finestra Cartelle programmi. Per usare una cartella esistente, evidenziare il nome della cartella desiderata nell'elenco delle cartelle esistenti.
13. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Avvio della copia dei file. Prima che venga avviata la copia, viene visualizzato un riepilogo delle impostazioni selezionate.
14. Rivedere le impostazioni per verificare che siano corrette, scorrendo la finestra verso il basso se richiesto.
15. Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate.
16. Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file.
    Viene visualizzata la finestra Stato installazione che fornisce informazioni sull'avanzamento della procedura di installazione.
17. Al termine dell'installazione, viene visualizzato un avviso che chiede all'utente di riavviare il computer. Fare clic su **Sì** per eseguire immediatamente il riavvio.
18. Fare clic su **Fine**.
19. Dopo il riavvio, collegarsi nuovamente al sistema. A questo punto l'installazione del software client Voicemail Pro è terminata ed è possibile avviare il client, accedere al sistema e iniziare a configurare i server Voicemail Pro remoti. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del client Voicemail Pro 96. Se necessario, è possibile anche aggiungere uno o più amministratori in modo che più utenti possano lavorare con il client Voicemail Pro.

2.4 Aggiornamento di Voicemail Pro

Questa sezione spiega come aggiornare Voicemail Pro. Le opzioni disponibili sono:

- Aggiornamento da Voicemail Lite a Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento da Voicemail Lite 32.
- Aggiornamento dalle versioni di Voicemail Pro inferiori alla 3.2 a una nuova versione di software. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33.
- Aggiornamento di Voicemail Pro 3.2 o versioni successive a una nuova versione software. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento dalla versione 3.2 o dalle versioni successive 34.

2.4.1 Aggiornamento a Voicemail Pro

È possibile eseguire l'aggiornamento da Voicemail Lite a Voicemail Pro. La procedura qui descritta presuppone che Voicemail Pro venga installato sullo stesso PC su cui è già presente Voicemail Lite. Le operazioni descritte in questa sezione consentono di rimuovere Voicemail Lite, ma non i messaggi e gli annunci delle caselle postali esistenti.

Per eseguire l'aggiornamento da Voicemail Lite a Voicemail Pro:

1. **Rimuovere Voicemail Lite.**
   1.1. Verificare che Voicemail Lite non sia in esecuzione. In alcuni casi può essere necessario chiudere il programma server di Voicemail Lite.
   1.2. Aprire il **Pannello di controllo di Windows** e selezionare **Installazione applicazioni**.
   1.3. Selezionare **IP Office Admin Suite**, quindi fare clic su **Modifica**. Viene visualizzata la finestra Installazione guidata di IP Office Admin Suite.
   1.4. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Manutenzione del programma.
   1.5. Selezionare **Modifica** e fare clic su **Avanti**.
   1.6. Nell'elenco delle **funzioni** evidenziate fare clic su Voicemail Lite e selezionare **Funzione non disponibile**.
   Accanto al nome della funzione di Voicemail Lite viene visualizzata una croce rossa. Voice Mail Lite.
   - **Importante**- Non deselezionare le altre caselle di controllo per evitare di rimuovere le funzioni corrispondenti.

   1.7. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Preparazione della modifica del programma in corso.
   1.8. Fare clic su **Installa**. Si avvia la rimozione di Voicemail Lite che può talvolta richiedere qualche minuto.
   1.9. Fare clic su **Fine** per uscire dall'Installazione guidata.
   1.10. Fare clic su **Chiudi** per chiudere la finestra Installazione applicazioni.
   1.11. Rimuovere gli eventuali collegamenti a ***VMLite.exe*** selezionando **Start > Programmi > Avvio**.
2. **Installazione del nuovo software**
   Il passaggio successivo consiste nell'installare Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione di Voicemail Pro: panoramica 18 e consultare in particolare le sezioni che si riferiscono al tipo di Voicemail Pro che si intende installare.
3. **Spostamento delle cartelle Voicemail Lite**
   Questa operazione deve essere effettuata **prima** che gli utenti inizino a usare Voicemail Pro.
   Durante la procedura di aggiornamento, è necessario rimuovere tutte le cartelle di Voicemail Lite che contengono i messaggi e gli annunci delle caselle postali esistenti. In questa fase i messaggi e gli annunci di Voicemail Lite esistenti vengono sovrascritti sulle nuove impostazioni di Voicemail Pro.
   3.1. Aprire la finestra Esplora risorse o Risorse del computer di Windows, quindi individuare la cartella ***C:\Programmi\Avaya\IP Office\Voicemail Server***.
   3.2. Copiare tutte le sottocartelle e i file nella cartella.
   3.3. Incollare le sottocartelle e i file nella cartella ***C:\Programmi\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM***. Sostituire le cartelle esistenti.
4. **Selezionare la modalità Casella postale.**
   Voicemail Lite viene eseguito nella modalità IP Office. Per impostazione predefinita Voicemail Pro viene installato nella modalità Intuity, tuttavia è possibile ripristinare Voicemail Pro in modalità IP Office.
   4.1. Avviare il client Voicemail Pro.
   4.2. Fare clic sull'icona Preferenze e selezionare **Generale**.
   4.3. Nella scheda Generale modificare l'interfaccia di telefonia predefinita impostandola da Intuity a IP Office.

4.4. Fare clic su **OK**.

4.5. Fare clic su **Salva e attiva**.

A questo punto l'installazione della nuova versione di Voicemail Pro è terminata. Per verificare che il sistema funzioni, comporre *17 da un qualunque interno. Generalmente viene riprodotto l'annuncio della casella postale.

2.4.2 Aggiornamento da versioni inferiori alla 3.2

Ricordarsi sempre di esportare le impostazioni del sistema Voicemail Pro prima di effettuare l'aggiornamento. Benché l'aggiornamento non abbia alcun effetto sulle cartelle che contengono annunci e messaggi, la versione modificabile del flusso chiamate viene cancellata.

Per eseguire l'aggiornamento da una versione anteriore alla 3.2 alla versione 4.0:

1. **Esportazione del database**
   Prima di rimuovere Voicemail Pro durante l'aggiornamento, è necessario creare una copia di backup del database che contiene i flussi delle chiamate e che contiene anche le eventuali modifiche personalizzate apportate al flusso di chiamate predefinito.
   1.1. Avviare il client Voicemail Pro.
   1.2. Aprire il menu **File** e selezionare l'opzione **Importa o Esporta**.
   1.3. Selezionare l'opzione **Esporta flusso chiamate** e fare clic su **Avanti**.
   1.4. Inserire il percorso e il nome del file che termina in .mdb; ad esempio **C:\temp\backup.mdb**. Fare clic su **Avanti**.
   1.5. Fare clic su **Fine** per avviare l'esportazione, quindi fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di esportazione.
   1.6. Chiudere il client Voicemail Pro.
   Il passaggio successivo consiste nell'effettuare il backup del registro di sistema in modo da non perdere le impostazioni della versione precedente di Voicemail Pro.

2. **Backup del registro di sistema**
   È necessario effettuare il backup di tutte le impostazioni del registro di sistema associate a Voicemail Pro.
   2.1. Inserire il CD con la nuova versione di Voicemail Pro e annullare l'installazione guidata che si avvia automaticamente.
   2.2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD e selezionare **Apri**.
   2.3. Individuare il file **backupreg.bat** e selezionarlo con un doppio clic del mouse per eseguire l'applicazione. Viene effettuato il backup delle impostazioni del registro del sistema.
   Nel passaggio successivo viene rimosso Voicemail Pro.

3. **Rimozione di Voicemail Pro**
   Prima di installare la nuova versione di Voicemail Pro, è necessario rimuovere le versioni precedenti.
   3.1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
   3.2. Selezionare **Installazione applicazioni**.
   3.3. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** e fare clic su **Aggiungi/rimuovi**.
   3.4. Tra le opzioni visualizzate selezionare **Rimuovi**, quindi fare clic su **Avanti**.
   3.5. Seguire le istruzioni visualizzate per completare la rimozione della versione dell'applicazione.
   3.6. Al termine della procedura, selezionare l'opzione **Sì, riavviare il computer adesso** e fare clic su **Fine**.
4. **Ripristino del registro di sistema**
   A questo punto è necessario ripristinare il registro di sistema di Voicemail Pro di cui è stato effettuato il backup nel punto 2.
   4.1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD che contiene il CD di Voicemail Pro e selezionare **Apri**, dopo aver eventualmente reinserito il CD e annullato l'installazione guidata.
   4.2. Individuare il file **restorereg.bat** e selezionarlo con un doppio clic del mouse per eseguire l'applicazione. Vengono ripristinate le impostazioni del registro di sistema associate con Voicemail Pro.
   4.3. Avviare l'interfaccia di Voicemail Pro.
   4.4. Aprire il menu **File** e selezionare l'opzione **Importa o Esporta**.
   4.5. Selezionare l'opzione **Importa flusso di chiamate** e fare clic su **Avanti**.
   4.6. Selezionare il pulsante **Sfoglia** per individuare il file di backup, quindi fare clic su **Avanti**.
   4.7. Fare clic su **Fine** per avviare l'importazione, quindi fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di importazione.
5. **Installazione del nuovo software**
   Il passaggio successivo consiste nell'installare l'aggiornamento. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione di Voicemail Pro: panoramica 18 e consultare in particolare le sezioni che si riferiscono al tipo di Voicemail Pro che si intende installare.

6. **Ripristino del database**
   A questo punto è necessario ripristinare la copia del database del flusso chiamate che contiene le eventuali modifiche personalizzate apportate al flusso chiamate predefinito.
   6.1. Avviare Voicemail Pro.
   6.2. Aprire il menu **File** e selezionare **Importa o Esporta**. Viene visualizzata la finestra Importa o Esporta flussi chiamate.
   6.3. Selezionare **Importa flussi chiamate**.
   6.4. Fare clic su **Avanti**.
   6.5. Fare clic su **Sfoglia** e individuare il file che contiene il backup dei flussi chiamate.
   6.6. Selezionare il file e fare clic su **Apri**.
   6.7. Nella finestra Importa o esporta flussi chiamate fare clic su **Avanti**.
   6.8. Fare clic su **Fine** per avviare l'importazione del database.
   6.9. Fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di importazione.

A questo punto l'installazione della nuova versione di Voicemail Pro è terminata. Per verificare che il sistema funzioni,

comporre *17 da un qualunque interno. Generalmente viene riprodotto l'annuncio della casella postale.

2.4.3 Aggiornamento dalla versione 3.2

È possibile eseguire l'aggiornamento da IP Office Voicemail Pro 3.2 a IP Office 4.0. Dopo l'aggiornamento, è comunque possibile continuare a usare il client di Voicemail 3.2 per aggiornare Voicemail Pro 4.0. Tuttavia, per modificare alcune delle nuove funzioni come le preferenze per la funzione Chiamata in uscita o per usare usare i punti di inizio per gli annunci personali, è necessario usare l'ultima versione del client di IP Office Voicemail Pro.

Per eseguire l'aggiornamento dalla versione 3.2:

1. Inserire il CD con la nuova versione di **IP Office Voicemail Pro** nell'unità corrispondente. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. Se ciò non si verificare, fare clic su **Sfoglia** per individuare il file ***Setup.exe*** sul CD e selezionarlo per eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. I messaggi del programma di installazione verranno visualizzati nella lingua selezionata.
3. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato il messaggio 'Il programma di installazione aggiornerà IP Office Voicemail Pro'. Continuare?
4. Fare clic su **Sì**. Viene visualizzata la finestra Aggiornamento di IP Office Voicemail Pro.
5. Fare clic su **Avanti** per avviare l'aggiornamento. Viene visualizzata la finestra che mostra lo stato dell'installazione. L'avanzamento dell'aggiornamento viene mostrato sulla barra del tempo. Viene visualizzata la finestra Installazione guidata terminata.
6. Fare clic su **Fine**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail.
7. Inserire i dettagli dell'account e-mail e fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail SMTP.
8. Inserire i dettagli dell'account e-mail SMTP e fare clic su **Fine**. Vengono convalidate le impostazioni SMTP impostate. Se si verifica un errore, viene visualizzata la finestra di configurazione di convalida con l'errore. Per ulteriori informazioni, vedere Errori SMTP 45.
9. Fare clic su **Sì** quando il programma chiede se si desidera avviare il servizio Voicemail Pro.

A questo punto l'installazione della nuova versione di Voicemail Pro è terminata. Per verificare che il sistema funzioni, comporre *17 da un qualunque interno. Generalmente viene riprodotto l'annuncio della casella postale.

2.5 Installazione di Voicemail Email

Il componente E-mail di Voicemail è in grado di inviare un messaggio e-mail a tutti gli utenti per i quali è stato configurato un indirizzo e-mail per segnalare loro la presenza di un nuovo messaggio nella casella postale. La notifica può contenere un avviso sul messaggio oppure una copia del messaggio stesso.

- Benché funzionino in modo simile, E-mail e Integrated Messaging Service (IMS) sono componenti diversi di Voicemail Pro e non devono essere confusi.

Il componente E-mail di Voicemail può essere usato solo se si dispone di un server Voicemail e si utilizza un account utente che abbia accesso a un programma di posta abilitato per MAPI sul server o a un server di posta SMTP.

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol
Questo protocollo consente a Voicemail Pro di inviare messaggi e-mail a un server SMTP specifico. Microsoft Exchange e la maggior parte dei programmi commerciali di posta supportano la ricezione di messaggi SMTP. Pertanto, è generalmente possibile implementare SMTP in Voicemail Pro e utilizzarlo facilmente insieme alla maggior parte dei server di posta proprietari. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione di Voicemail Pro per il componente E-mail SMTP di Voicemail 34.

MAPI: Microsoft Windows Messaging Application Program Interface
Gruppo di API che permettono alle applicazioni MAPI di scambiare informazioni e messaggi.

Per usare le MAPI, è necessario installare un programma di posta conforme sul server Voicemail Pro. Inoltre, è necessario anche eseguire il servizio Voicemail Pro con un account utente in grado di inviare messaggi e-mail tramite un client MAPI. I client MAPI supportati sono:

- **Outlook 2000, 2002, 2003**

Il componente E-mail MAPI Voicemail può essere usato con Voicemail Lite e Voicemail Pro. Se Voicemail Pro è installato come servizio (per impostazione predefinita in Windows 2000/2003/XP Professional), è generalmente possibile inviare messaggi e-mail senza aprire ed eseguire il programma client di posta MAPI. Se Voicemail Pro è installato come server, è generalmente necessario tenere aperto il programma client di posta per poter inviare messaggi e-mail.

Il metodo di integrazione del server Voicemail e del client MAPI cambia a seconda del fatto che il server Voicemail faccia parte di un gruppo di lavoro o dominio. In questo documento vengono forniti esempi di entrambi i metodi.

La procedura MAPI descritta in questa guida fa riferimento a Microsoft Windows 2000 Professional con Microsoft Outlook 2000 e Microsoft Outlook Express 5.5. I singoli passaggi possono variare a seconda della versione di Windows e del client di posta usati.

2.5.1 Installazione di Voicemail Pro per l'uso del componente E-mail SMTP di Voicemail

Per installare Voicemail Pro in modo da poterlo utilizzare con il componente E-mail SMTP di Voicemail:

1. Richiedere i dettagli dell'account e-mail da usare per il servizio Voicemail Pro alla persona responsabile dell'amministrazione del server di posta del cliente. I dettagli richiesti sono i seguenti:
   - Indirizzo e-mail
   - Indirizzo SMTP del server
   - Nome utente e password dell'account

2. Installare il software Voicemail Pro seguendo la procedura appropriata.
3. Dopo il riavvio del server, inserire l'account e-mail SMTP di Voicemail Pro quando il programma lo richiede.
4. Configurare gli account utente utilizzando l'indirizzo e-mail dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di utenti e gruppi per il componente E-mail di Voicemail 40.

2.5.2 Membro del dominio

2.5.2.1 Installazione di Voicemail Pro per l'uso del componente E-mail MAPI di Voicemail come un membro del dominio

Prima di installare il software Voicemail Pro, è **necessario**:

1. Creare un account utente per il dominio Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un account per il dominio Voicemail 35.
2. Configurare Outlook. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Outlook per la posta Internet 38.

A questo punto è possibile installare Voicemail Pro per usare il componente E-mail MAPI di Voicemail come membro del dominio. Per effettuare questa operazione, attenersi alle seguente procedura:

1. Installare il software Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione del software Voicemail Pro 36.
2. Modificare le impostazioni SMTP che per impostazione predefinita sono configurate su MAPI. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di Voicemail Pro in modalità MAPI 36.

2.5.2.2 Creazione di un account per il dominio Voicemail

Per creare un account per il dominio Voicemail:

1. Verificare che il PC su cui viene eseguito il server Voicemail sia un membro del dominio. Per partecipare al dominio, è necessario accedere al sistema utilizzando un account che disponga di diritti amministrativi per il dominio e il server. Rivolgersi all'amministratore del dominio per ulteriori informazioni.
   - **Windows 2000**
     Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** e selezionare **Proprietà**. Selezionare la scheda **ID della rete**.
2. Sul server Exchange:
   · Creare un account chiamato **Voicemail** sul dominio e associarlo a una casella postale.
   · Impostare una password sicura.
   · Selezionare le caselle di controllo **Modifica password non consentita** e **Nessuna scadenza password**.
3. Collegarsi al server Voicemail utilizzando l'account dell'amministratore del dominio.
4. Nel Pannello di controllo selezionare **Strumenti di amministrazione**.
5. Selezionare **Gestione computer | Utenti e gruppi locali | Gruppi**.
6. Fare doppio clic su **Amministratori** e selezionare **Aggiungi**.
7. Selezionare il nome del dominio nell'elenco **Cerca in**.
8. Nella finestra **Nome** individuare ed evidenziare ***Voicemail***. Fare clic su **Aggiungi**, **OK**, quindi selezionare nuovamente **OK** per chiudere la finestra.

2.5.2.3 Configurazione di Outlook per il componente E-mail di Voicemail

Per configurare Outlook per l'uso del componente E-mail di Voicemail Pro:

1. Sul desktop fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di **Outlook**, quindi selezionare **Proprietà**.
2. Nella scheda **Generale** selezionare **Aggiungi**.
3. Selezionare **Microsoft Exchange Server**.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Inserire il nome del server Exchange nel campo **Server**.
6. Nel campo **Casella postale** inserire ***Voicemail***.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Quando il programma chiede se si prevede di usare il computer in altri paesi, selezionare **No**.
9. Fare clic su **Avanti**.
10. Fare clic su**Fine**.
11. Evidenziare **Impostazioni di MS Exchange**, quindi fare clic su **Proprietà**.
12. Evidenziare **Microsoft Exchange Server**, quindi fare clic su **Proprietà**.
13. Fare clic su **Controlla nome** e verificare che il nome possa essere risolto.
14. Se il nome può essere risolto, selezionare **Applica**.
15. Fare clic su**OK**,**OK** e **Chiudi** per completare la procedura di configurazione delle impostazioni.
16. Continuare la procedura solo se il nome può essere risolto correttamente con Exchange Server. In caso contrario, controllare i dettagli dell'account con Exchange Administrator.
17. Aprire **Outlook** e selezionare **Sì** per impostare Outlook come applicazione di posta predefinita.
18. Selezionare **Strumenti > Opzioni**.
19. Selezionare la scheda **Preferenze**.
20. Fare clic su **Opzioni e-mail**.
21. Deselezionare **Salva copie dei messaggi nella cartella Posta inviata**.
    - Può talvolta essere opportuno selezionare questa opzione durante l'installazione iniziale e la risoluzione dei problemi. Tuttavia, a causa delle dimensioni degli allegati dei file .wav, è generalmente consigliabile deselezionare questa opzione dopo la verifica dell'installazione.
22. Collegarsi al server Voicemail Pro utilizzando l'account Voicemail.
23. Aprire Outlook e inviare un messaggio all'interno dell'utente.

24. Se il messaggio viene ricevuto correttamente, continuare l'installazione del software Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione del software Voicemail Pro 36.

2.5.2.4 Installazione del software Voicemail Pro

Per installare VoiceMail Pro:

1. Disconnettersi e accedere nuovamente al sistema utilizzando l'account e la password di ***Voicemail*** .
2. Installare il software Voicemail Pro desiderato. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione compatta del server e client Voicemail Pro 25 oppure Installazione tipica del server e del client Voicemail Pro 27.
3. Appena il programma di installazione richiede l'inserimento del nome utente e della password per il servizio Voicemail Pro, inserire i dati dell'account **Voicemail**.
4. Riavviare il PC quando il programma lo richiede e accedere nuovamente al sistema utilizzando l'account **Voicemail** .
5. Appena il programma richiede l'inserimento dei dati per il programma di posta SMTP, non inserire alcun valore e ignorare il messaggio di errore visualizzato al termine della verifica SMTP.
6. Avviare il servizio del server Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del servizio Voicemail Pro 30.
7. Verificare che i servizi Voicemail di base possano essere avviati e usati correttamente.
8. A questo punto, è necessario impostare Voicemail Pro in modalità MAPI. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di Voicemail Pro in modalità MAPI 36.

2.5.2.5 Impostazione di Voicemail Pro in modalità MAPI

Per impostazione predefinita il programma di installazione di Voicemail Pro presuppone che venga usato il client SMTP e chiede pertanto all'utente di inserire le impostazioni per l'account di posta SMTP durante l'installazione. Voicemail Pro utilizza MAPI, quindi è necessario impostare Voicemail Pro su MAPI.

Se si decide di installare IMS, è necessario usare l'account IMS creato durante il processo di installazione. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione IMS: panoramica 256.

- Alcune opzioni non sono disponibili in modalità non in linea. Per usare questa funzione, è necessario essere in linea. Per ulteriori informazioni, vedere Connessione al server Voicemail Pro 96 e Passaggio dalla modalità in linea/non in linea 96.

Per impostare Voicemail Pro per l'uso di MAPI:

1. Avviare il client Voicemail Pro.
2. Fare clic su **Preferenze** e selezionare **Generale**.
3. Selezionare la scheda **MAPI**.

4. L'impostazione **Usa protocollo e-mail** consente di impostare alternativamente Voicemail Pro su **MAPI** e **SMTP**.
   · Se si seleziona MAPI, è necessario inserire un profilo e una password MAPI validi nei campi descritti in precedenza. Il profilo MAPI deve essere presente nel client di posta MAPI sul server e deve poter essere utilizzato dall'account usato per l'esecuzione del servizio Voicemail Pro.
   · Se si seleziona SMTP, è necessario inserire le impostazioni dell'account di posta SMTP.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su **Salva e attiva**.

2.5.3 Membro di un gruppo di lavoro

2.5.3.1 Installazione di Voicemail Pro per l'uso del componente E-mail MAPI di Voicemail come membro di un gruppo di lavoro

Prima di installare il software Voicemail Pro, è **necessario**:

1. Creare un account utente per Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un account utente Voicemail 37.
2. Configurare Outlook Express per la posta Internet. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Outlook Express per la posta Internet 37.
3. Configurare Outlook per la posta Internet. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Outlook per il componente E-mail di Voicemail 35.
4. Configurare Outlook per Exchange Server. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Outlook per Exchange Server 38.

Durante l'installazione del servizio Voicemail Pro, è necessario immettere il nome utente e la password creati. Il processo qui descritto presuppone che Outlook sia stato installato, ma non ancora usato o configurato.

A questo punto è possibile installare il software Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione del software Voicemail Pro 36.

Per impostazione predefinita Voicemail Pro è configurato per usare il server SMTP per l'invio di messaggi e-mail, quindi è necessario riconfigurarlo per l'uso di MAPI. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di Voicemail Pro per l'uso di MAPI 36.

Inoltre, è necessario anche configurare le impostazioni dell'account e-mail SMTP di Voicemail Pro in modo che corrispondano a quelle del server di posta del cliente. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle impostazioni dell'account e-mail SMTP 39.

2.5.3.2 Creazione di un account utente Voicemail

Per creare un account utente Voicemail:

1. Collegarsi al server come amministratore locale e creare un nuovo utente. In questo esempio è stato creato un account utente chiamato ***Voicemail***.
2. Impostare una password sicura.
3. Deselezionare **Modifica obbligatoria password all'accesso successivo** e selezionare **Nessuna scadenza password**.
4. Fare clic su **Crea**, quindi selezionare **Chiudi**.
5. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Nuovo account**, quindi selezionare **Proprietà**.
6. Selezionare la scheda **Membro di**.
7. Fare clic su**Aggiungi**.
8. Nella finestra **Selezione gruppi** evidenziare **Amministratori**, quindi fare clic su **Aggiungi**. Fare clic su **OK**.
9. Effettuare una delle operazioni descritte di seguito, a seconda del client MAPI installato e del metodo scelto per l'invio della posta.

2.5.3.3 Configurazione di Outlook Express per la posta Internet

Per configurare Outlook Express per la posta Internet:

1. Fare clic sull'icona di **Outlook Express** per avviare la Configurazione guidata.
2. Nella casella **Nome visualizzato** inserire ***Voicemail***.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Selezionare **Utilizza indirizzo esistente** e inserire l'indirizzo desiderato nel campo **Indirizzo e-mail**; ad esempio **voicemail@nome_dominio.** Fare clic su **Avanti**.
5. Inserire il nome o l'indirizzo del **server della posta in arrivo** e del **server della posta in uscita**. Si noti che si inserisce un nome, è necessario verificare che il PC con Voicemail sia configurato con l'indirizzo IP del server DNS.
6. Fare clic su **Avanti**.
7. Inserire il nome e la password dell'account e-mail; ad esempio ***Voicemail***. Selezionare **Memorizza password**.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Fare clic su **Fine** per chiudere la procedura guidata.
10. Aprire Outlook Express e selezionare **Strumenti > Opzioni**.
11. Selezionare la scheda **Generale**.
    - Deselezionare **Invia e ricevi messaggi all'avvio**.
    - Deselezionare **Rileva nuovi messaggi ogni**.
12. Selezionare la scheda **Invia**.
    - Deselezionare **Salva una copia dei messaggi inviati nella cartella Posta inviata**.
    - Selezionare **Invia messaggi immediatamente**.
    - In **Formato invio posta** selezionare ***Testo***.
13. Fare clic su **OK**.
14. Accedere al server utilizzando l'account che si prevede di usare per il server Voicemail Pro.
15. Aprire Outlook o Outlook Express e inviare un messaggio all'interno dell'utente.
16. Se il messaggio viene ricevuto correttamente, procedere con l'installazione del software Voicemail Pro.

2.5.3.4 Configurazione di Outlook per la posta Internet

Per utilizzare Outlook in modo ottimale, attenersi alla procedura di installazione descritta di seguito. Outlook può essere configurato in due modi. Se si utilizza la procedura guidata prima dell'esecuzione delle operazioni descritte di seguito, Outlook non sarà in grado di inviare correttamente i messaggi.

Per configurare Outlook per la posta Internet:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di Outlook sul desktop e selezionare **Proprietà**.
2. Selezionare **Aggiungi**.
3. Selezionare **Posta Internet** e fare clic su **OK**.
4. Nel campo Account di posta inserire ***Voicemail***.
5. Nella sezione Informazioni utente inserire Voicemail nel campo Nome e il proprio indirizzo nel campo **Indirizzo e-mail**; ad esempio**voicemail@nome_dominio**.
6. Selezionare la scheda **Server**. Inserire il nome o l'indirizzo IP del **server della posta in uscita** e del **server della posta in arrivo**.
7. Il campo **Server della posta in arrivo** può anche essere lasciato vuoto perché Outlook non deve controllare la posta. In caso contrario, inserire il nome dell'account e la password; ad esempio ***Voicemail***. Selezionare **Memorizza password**.
8. Selezionare la scheda **Connessione**. Selezionare **Connessione tramite rete locale (LAN)**. Fare clic su **Avanti**.
9. Fare clic su **OK**.
10. Fare clic su **Avanti**.
11. Accettare il percorso predefinito per la creazione dei file.
12. Selezionare **Avanti**, **Fine**, quindi fare clic su **Chiudi**.
13. Aprire **Outlook**.
14. Nella finestra **Opzione servizio e-mail** selezionare **Solo Internet**.
15. Fare clic su**Avanti**.
16. Selezionare **Sì** per impostare Outlook come applicazione di posta predefinita.
17. Selezionare **Strumenti > Opzioni**.
18. Selezionare la scheda **Preferenze**.
19. Fare clic su **Opzioni e-mail**.
20. Deselezionare **Salva copie dei messaggi nella cartella Posta inviata**.
    - Può talvolta essere opportuno selezionare questa opzione durante l'installazione iniziale e la risoluzione dei problemi. Tuttavia, a causa delle dimensioni dei file .wav, è generalmente consigliabile deselezionare questa opzione al termine dell'installazione.
21. Accedere al server utilizzando l'account che si prevede di usare per il server Voicemail Pro.
22. Aprire Outlook o Outlook Express e inviare un messaggio all'interno dell'utente.
23. Se il messaggio viene ricevuto correttamente, procedere con l'installazione del software Voicemail Pro.

2.5.3.5 Configurazione di Outlook per Exchange Server

Questa opzione può essere usata se è necessario configurare Outlook per la connessione a Exchange Server, utilizzando un nome utente e una password validi e lasciando il PC con Voicemail impostato come membro del gruppo di lavoro.

Per configurare Outlook per Exchange Server:

1. Creare una nuova casella postale sul server Exchange, ad esempio ***Voicemail***, e assegnare la stessa password configurata sul PC con Voicemail.
2. Deselezionare **Modifica obbligatoria password all'accesso successivo** e selezionare **Nessuna scadenza password**.
3. Sul PC con Voicemail, accedere al sistema con l'account ***Voicemail*** .
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di Outlook sul desktop e selezionare **Proprietà**.
5. Selezionare **Aggiungi**.
6. Evidenziare **Microsoft Exchange Server**, quindi fare clic su OK.
7. Inserire il nome del server Microsoft Exchange e digitare ***Voicemail*** nel campo **Casella postale**.
8. Evidenziare **Impostazioni di MS Exchange**, quindi fare clic su **Proprietà**.
9. Evidenziare**Microsoft Exchange Server**. Fare clic su **Proprietà**.
10. Fare clic su **Controlla nome** e verificare che il nome possa essere risolto.
11. Se il nome può essere risolto, selezionare **Applica**. Fare clic su **OK**, **OK**, quindi selezionare **Chiudi** per terminare la configurazione delle impostazioni di posta.
12. Continuare la procedura solo se il nome può essere risolto correttamente con Exchange Server. In caso contrario, controllare i dettagli dell'account con Exchange Administrator.
13. Aprire **Outlook** e selezionare **Sì** per impostare Outlook come applicazione di posta predefinita.
14. Selezionare **Strumenti**>**Opzioni**.
15. Selezionare la scheda **Preferenze**, quindi fare clic su **Opzioni e-mail**.
16. Deselezionare **Salva copie dei messaggi nella cartella Posta inviata**.
    - Può talvolta essere opportuno selezionare questa opzione durante l'installazione iniziale e la risoluzione dei problemi. A causa delle dimensioni dei file .wav con allegati, è opportuno deselezionare questa opzione al termine dell'installazione.
17. Accedere al server utilizzando l'account che si prevede di usare per il server Voicemail Pro.
18. Aprire Outlook o Outlook Express e inviare un messaggio all'interno dell'utente.
19. Se il messaggio viene ricevuto correttamente, procedere con l'installazione del software Voicemail Pro.

2.5.3.6 Installazione del software Voicemail Pro

Per installare VoiceMail Pro:

1. Disconnettersi e accedere nuovamente al sistema utilizzando l'account e la password di ***Voicemail*** .
2. Installare il software Voicemail Pro desiderato. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione compatta del server

e client Voicemail Pro 25 oppure Installazione tipica del server e del client Voicemail Pro 27.
3. Appena il programma di installazione richiede l'inserimento del nome utente e della password per il servizio Voicemail Pro, inserire i dati dell'account **Voicemail**.
4. Riavviare il PC quando il programma lo richiede e accedere nuovamente al sistema utilizzando l'account **Voicemail** .
5. Appena il programma richiede l'inserimento dei dati per il programma di posta SMTP, non inserire alcun valore e ignorare il messaggio di errore visualizzato al termine della verifica SMTP.
6. Avviare il servizio del server Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del servizio Voicemail Pro 30.
7. Verificare che i servizi Voicemail di base possano essere avviati e usati correttamente.
8. A questo punto, è necessario impostare Voicemail Pro in modalità MAPI. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di Voicemail Pro in modalità MAPI 36.

2.5.3.7 Impostazione di Voicemail Pro in modalità MAPI

Per impostazione predefinita il programma di installazione di Voicemail Pro presuppone che venga usato il client SMTP e chiede pertanto all'utente di inserire le impostazioni per l'account di posta SMTP durante l'installazione. Voicemail Pro utilizza MAPI, quindi è necessario impostare Voicemail Pro su MAPI.

Se si decide di installare IMS, è necessario usare l'account IMS creato durante il processo di installazione. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione IMS: panoramica 256.

- Alcune opzioni non sono disponibili in modalità non in linea. Per usare questa funzione, è necessario essere in linea. Per ulteriori informazioni, vedere Connessione al server Voicemail Pro 96 e Passaggio dalla modalità in linea/non in linea 96.

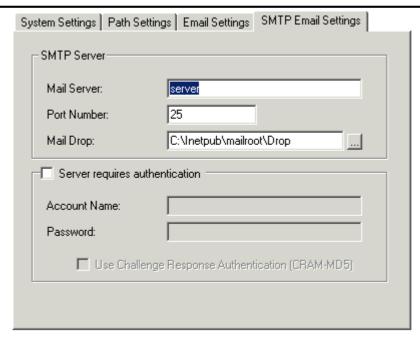
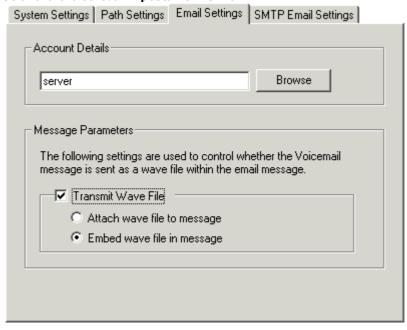
Per impostare Voicemail Pro per l'uso di MAPI:

1. Avviare il client Voicemail Pro.
2. Fare clic su **Preferenze** e selezionare **Generale**.
3. Selezionare la scheda **MAPI**.

4. L'impostazione **Usa protocollo e-mail** consente di impostare alternativamente Voicemail Pro su **MAPI** e **SMTP**.
   - Se si seleziona MAPI, è necessario inserire un profilo e una password MAPI validi nei campi descritti in precedenza. Il profilo MAPI deve essere presente nel client di posta MAPI sul server e deve poter essere utilizzato dall'account usato per l'esecuzione del servizio Voicemail Pro.
   - Se si seleziona SMTP, è necessario inserire le impostazioni dell'account di posta SMTP.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su **Salva e attiva**.

2.5.3.8 Modifica delle impostazioni dell'account e-mail SMTP

Per modificare le impostazioni dell'account e-mail SMTP:

1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro**.
3. Selezionare la scheda **Impostazioni e-mail SMTP**.

4. Inserire le impostazioni del server e dell'account e-mail del cliente configurati per il servizio Voicemail Pro sul server.
5. Selezionare la scheda **Impostazioni e-mail**.

6. Inserire l'indirizzo e-mail configurato per l'account sul server di posta del cliente per il servizio Voicemail Pro.
7. Fare clic su **Controlla** per controllare la connessione all'account e-mail specificato.
8. Fare clic su **OK**.

2.5.4 Uso

2.5.4.1 Configurazione di utenti e gruppi per il componente E-mail di Voicemail

Il componente E-mail di Voicemail può essere usato con le caselle postali di singoli utenti o di gruppi di suoneria.

Gli indirizzi e-mail degli utenti e dei gruppi possono essere configurati tramite IP Office Manager. Le altre impostazioni, come gli avvisi e-mail, possono essere invece impostati utilizzando uno qualunque dei seguenti metodi:

- Tramite IP Office Manager.
  Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea o la Guida per l'utente di IP Office Manager.
- Collegandosi alla casella postale (in modalità IP Office).
  Gli utenti di Voicemail Lite o Voicemail Pro che utilizzano la modalità IP Office possono attivare/disattivare il componente E-mail di Voicemail nonché selezionare la modalità operativa. La procedura esatta da seguire per effettuare questa operazione cambia a seconda del tipo di telefono usato. Per ulteriori informazioni, consultare la guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità IP Office.
- Tramite il flusso chiamate di Voicemail Pro che usa l'azione Esegui menu di configurazione.

Nei sistemi Voicemail Pro l'azione Esegui menu di configurazione può essere usata per consentire ai chiamanti di impostare la modalità di avviso per un utente o un gruppo nel componente E-mail di Voicemail. Si noti tuttavia che questa azione non è in grado di rilevare se l'utente o il gruppo dispone di un indirizzo e-mail configurato per il servizio. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Esegui menu di configurazione 170.

Altri tipi di telefoni e accesso alle chiamate esterne

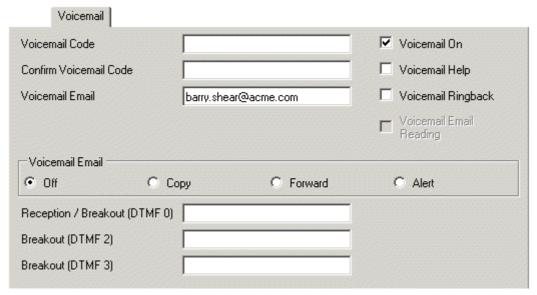
Se non è stato impostato un indirizzo e-mail per l'utente o il gruppo, il server Voicemail risponde con il messaggio *"E-mail non abilitato per la casella postale"*.

Dopo l'accesso alla propria casella postale, i proprietari delle caselle postali possono selezionare una delle seguenti opzioni:

- ***01**- Imposta il componente E-mail di Voicemail su Inoltra
- ***02**- Imposta il componente E-mail di Voicemail su Avviso
- ***03**- Disattiva il componente E-mail di Voicemail

Per ulteriori informazioni, consultare la guida per l'utente relativa al tipo di casella postale usata.

2.5.4.2 Impostazioni di IP Office Manager

Le impostazioni per il componente E-mail di Voicemail possono essere configurate tramite la scheda Voicemail dell'utente.

Le impostazioni per il componente E-mail di Voicemail possono essere configurate anche tramite la scheda Voicemail del gruppo di suoneria.

E-mail Voicemail
Indirizzo e-mail dell'utente o gruppo.

E-mail Voicemail

- **Off**
  Disattiva l'uso del componente E-mail di Voicemail. Si noti che questa opzione non ha alcun effetto sugli altri servizi che utilizzano l'indirizzo e-mail, come la funzione e-mail di TTS.
- **Copia**
  Invia una copia di ciascun nuovo messaggio come file .wav allegato al messaggio e-mail. Il messaggio originale viene conservato nella casella postale. Le funzioni Inoltra e Copia devono essere usate con cautela, perchè ogni

minuto di registrazione produce un file .wav da 1 MB. Ciò può avere un impatto significativo sulle prestazioni della rete e la connessione e-mail.

- **Inoltra**
  Invia una copia di ciascun nuovo messaggio come file .wav allegato al messaggio e-mail e cancella il messaggio originale dalla casella postale. Si noti che questa impostazione ha la priorità su tutte le altre azioni come l'indicazione di messaggio in attesa e la richiamata Voicemail.
- **Avviso**
  Invia un avviso e-mail per ciascun nuovo messaggio Voicemail, senza allegare la copia del messaggio.
-
- **Lettura Voicemail Email**
  Questa funzione rientra nelle funzioni TTS, ma usa lo stesso indirizzo e-mail impostato per il componente E-mail di Voicemail.

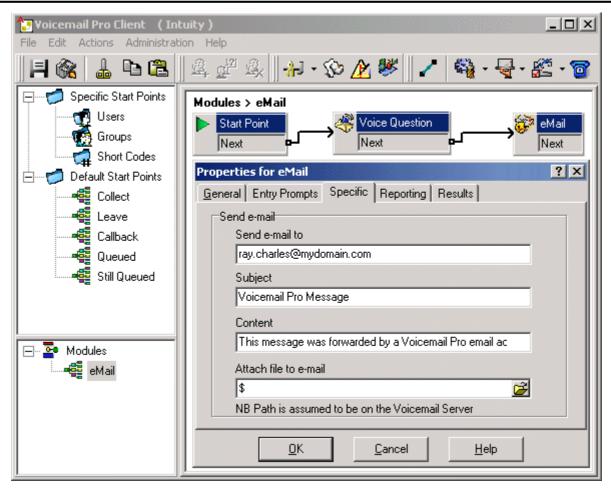
2.5.4.3 Aspetto dei messaggi e-mail di Voicemail

I messaggi inviati tramite le impostazioni e-mail Voicemail di un utente o gruppo contengono le seguenti informazioni:

- **A**
  Indirizzo e-mail dell'utente/gruppo.
- **Da**
  Nome e indirizzo dell'account del client di posta.
- **Oggetto**
  `Messaggio Voicemail ('numero chiamante' > 'nome utente') Da:'numero chiamante'`.
- **Corpo**
  Se il componente E-mail di Voicemail dell'utente o del gruppo è impostato su Copia o Inoltra, il corpo del messaggio contiene "`Messaggio reindirizzato da IP Office Voicemail`".
- **Allegato**
  In modalità Copia o Inoltra, il messaggio viene allegato come file .wav.

I messaggi inviati tramite l'azione E-mail di Voicemail Pro sono configurabili. Per ulteriori informazioni, vedere Azione E-mail di Voicemail Pro 42.

2.5.4.4 Azione E-mail di Voicemail Pro

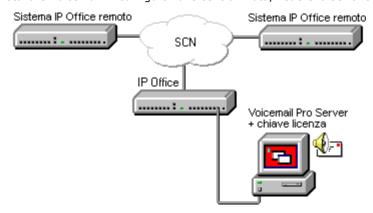
L'azione **E-mail** di Voicemail Pro può essere usata per inviare messaggi tramite e-mail in risposta alle azioni del chiamante nel flusso chiamate di Voicemail. L'azione permette anche di allegare un file .wav.

Nell'esempio precedente, l'azione **E-mail** segue un'azione **Domanda orale**. Il simbolo **$** nel campo **Allega file a e-mail** dell'azione E-mail indica al sistema che deve essere il file registrato dall'azione **Domanda orale** precedente.

Questo metodo può essere usato anche con l'azione **Lascia messaggio**. Si noti tuttavia che l'azione **Lascia messaggio** deve essere impostata su una casella postale di destinazione valida, perché è a questa casella postale che verrà inviata una copia del messaggio.

In alternativa, è possibile anche usare l'azione**E-mail** per allegare un file .wav pre-registrato semplicemente specificando il nome del file. Tale file può essere creato con un'azione **Modifica elenco esecuzione**.

2.6 Installazione di Voicemail Pro sul sistema centrale

È possibile installare un server Voicemail Pro su un sistema IP Office centrale e usarlo per fornire servizi Voicemail ad altri sistemi IP Office remoti. In questo caso si parla di installazione di Voicemail Pro su un sistema centrale.

Per poter usare Voicemail Pro in configurazione centralizzata, è necessario collegare i sistemi IP Office tramite una rete IP Office Small Community Network (SCN). Per evitare che due server Voicemail Pro possano rispondere allo stesso utente, è possibile installare solo un server Voicemail centrale su ciascuna rete SCN. Per ulteriori informazioni sulle restrizioni di cui tenere conto prima di installare Voicemail in configurazione centralizzata, vedere la sezione Limitazioni 44.

Note

- Per informazioni sulle reti SCN e sulla configurazione delle reti VoIP, vedere la Guida per l'utente di IP Office Manager.
- Per impostazione predefinita, ciascun sistema IP Office è configurato per usare un indirizzo IP per individuare il

server Voicemail. Quindi, può sembrare che il sistema Voicemail centrale sia in funzione prima che l'opzione **Tipo di Voicemail** del sistema remoto venga effettivamente impostata su ***Linea***.
- L'uso del sistema in questa configurazione anzichè l'impostazione dell'opzione **Tipo di Voicemail** del sistema remoto su ***Linea*** può provocare problemi e non è consentito.

2.6.1 Requisiti per la pianificazione

Durante la pianificazione del sistema Voicemail Pro centrale, è necessario verificare che:
- Il PC server Voicemail sia collegato al sistema centrale.
- Siano disponibili la chiave hardware e la chiave di licenza Voicemail Pro per il sistema centrale che ospita Voicemail Pro.
- Il sistema centrale e i sistemi remoti siano collegati tramite una rete SCN. In questo documento si presuppone che tale rete sia già stata installata e verificata.
- Sui sistemi IP Office collegati in rete, è possibile che il sistema Voicemail centrale sembri apparentemente funzionante anche senza la presenza di una rete SCN. Tuttavia, poiché in questo caso il funzionamento del sistema risulta instabile, è generalmente consigliabile usare il sistema Voicemail Pro centrale solo con una rete SCN.
- Siano stati installati moduli VCM o canali VoIP sui sistemi centrale e remoti.
- La **numerazione** degli interni e dei gruppi sia univoca su tutti i sistemi.
- I **nomi** degli interni e dei gruppi siano univoci su tutti i sistemi.
- Generalmente è consigliabile anche differenziare tutti i nomi e i numeri (gruppi, linea, servizi, ecc.) dei singoli sistemi IP Office in modo da garantire l'univocità e limitare i problemi in fase di manutenzione.

2.6.2 Limitazioni

- È possibile solo installare un unico server Voicemail Pro su una rete SCN.
- Voicemail Pro in configurazione centralizzata è l'unico tipo di servizio Voicemail che può essere eseguito su una rete SCN.
- Il numero massimo di utenti che possono usare simultaneamente Voicemail dipende dalla licenza di Voicemail Pro installata sul sistema centrale e dal numero massimo di canali dati per Voicemail supportato dall'unità di controllo del sistema centrale.
- Per gli interni sul sistema remoto, l'accesso è limitato anche dal numero di canali VoIP e VCM disponibili sul sistema.
- Voicemail Lite e Embedded Voicemail non possono essere usati con Voicemail Pro in configurazione centralizzata.
- **Funzionalità Voicemail supportate sui sistemi IP Office remoti**
  Sui sistemi IP Office remoti non sono sempre disponibili tutte le funzionalità di Voicemail Pro; le code per i messaggi per i gruppi di suoneria non sono supportati. Attualmente le uniche funzionalità supportate sui sistemi remoti sono:
  - Assistente automatico
  - Messaggistica vocale (registrazione e ascolto di messaggi)
  - Registrazione delle chiamate
  - Rubrica per la selezione in base al nome

2.6.3 Licenze

Il problema più comune che si verifica durante l'installazione di Voicemail Pro su un sistema centrale è legato al mancato rispetto dei requisiti per le licenze.
- Le licenze per Voicemail devono essere inserite nel sistema IP Office centrale e convalidate con la relativa chiave hardware.
- I sistemi IP Office remoti non richiedono licenze Voicemail.
- Per impostazione predefinita IP Office utilizza un indirizzo broadcast per individuare il PC server con la chiave hardware e convalidare le licenze.
- Dopo che il server con la chiave hardware ha convalidato le licenze su un sistema IP Office, non esegue più convalide su altri sistemi IP Office finché non viene riavviato.

Considerato quanto detto in precedenza, se ci sono più sistemi IP Office sulla stessa rete è generalmente consigliabile impostare l'opzione **Indirizzo IP del license server**(modulo **Sistema** > scheda **Sistema**) di ciascun sistema IP Office sull'indirizzo specifico del server con la chiave hardware oppure lasciare il campo vuoto nel caso in cui la chiave hardware sia collegata alla porta seriale. Se il sistema IP Office remoto non dispone di un server con chiave hardware (perché non utilizza licenze), inserire 0.0.0.0.

È importante ricordare anche che il server Voicemail Pro può essere utilizzato per 2 ore anche senza convalida della licenza. Quindi, Voicemail Pro e la versione installata sul sistema centrale sembrano apparentemente funzionanti, ma si arrestano dopo un breve intervallo di tempo.

2.6.4 Configurazione delle impostazioni di Voicemail su un sistema remoto

Dopo aver installato Voicemail Pro a livello centrale, è possibile configurare le impostazioni sugli eventuali sistemi remoti.

Per configurare le impostazioni Voicemail su un sistema remoto:
1. Avviare IP Office Manager e caricare la configurazione del sistema remoto.
2. Impostare l'indirizzo del server su cui è stata installata la chiave hardware del sistema remoto nel campo **Indirizzo IP del licence server**.
   - Questo sistema deve essere diverso dal server su cui è installata la chiave hardware del sistema centrale.

- Se il sistema remoto non utilizza licenze, inserire 0.0.0.0.

3. Fare doppio clic sull'icona **Sistema**.
4. Selezionare la scheda **Voicemail** e:
   - Impostare **Tipo di Voicemail** su ***Linea***.
   - Impostare **Destinazione Voicemail** sull'***ID del gruppo di linee in uscita*** configurato per la linea VPN del sistema centrale.
5. Caricare la configurazione e riavviare il sistema IP Office remoto.
6. Comporre ***17** su un interno del sistema IP Office remoto per verificare che la chiamata squilli sul server Voicemail Pro e venga successivamente trasferita alla casella postale dell'interno.

2.6.5 Configurazione dei fax

Per permettere il rilevamento di fax sulle reti SNC, è necessario configurare alcune impostazioni specifiche in IP Office Manager.

Per impostare il rilevamento di fax su una rete SNC:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di navigazione fare clic su **Linea** e selezionare la linea IP.
3. Selezionare la scheda **Impostazioni VoIP**.

2.6.6 Errori SMTP

È possibile attivare la registrazione degli errori SMTP in modo da creare un registro delle attività SMTP. Per impostazione predefinita tutte le attività vengono registrate in un file ubicato nella directory***C:\Program Files\Avaya\IP Office \Voicemail Pro\Logs***. Il nome del file contiene un contrassegno temporale con la data in cui in cui è stato creato.

Abilitazione della registrazione degli errori SMTP

1. Arrestare il servizio Voicemail Pro.
2. Avviare l'Editor registri.
3. Individuare la chiave **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Network Alchemy\Voicemail\Directories.**
4. Selezionare **Modifica** sulla barra dei menu.
5. Selezionare **Nuovo**, quindi **Valore stringa**.
6. Inserire **SMTPLogging**.
7. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla nuova chiave di registro **SMTPLogging** e selezionare **Modifica**.
8. Impostare il valore su **1**.
9. Chiudere l'Editor registri.

Errori SMTP

Valore	Descrizione
1	Si è verificata un'eccezione.
3	Memoria esaurita.
4	Errore nel corpo del messaggio o negli allegati.
5	Si è verificato un problema di comunicazione con il server di posta. Verificare che la proprietà del campo Dominio sia corretta.
6	Si è verificato un errore durante la chiusura della comunicazione con il server di posta SMTP.
7	L'indirizzo "Da" non è formattato correttamente oppure è stato rifiutato dal server di posta SMTP. Alcuni server SMTP non sono in grado di accettare messaggi e-mail da indirizzi o domini specifici. I server di posta SMTP possono talvolta rifiutare messaggi da un indirizzo, se il server non è in grado di ricercare direttamente l'indirizzo.
8	Errore nella risposta all'indirizzo del destinatario. Il server SMTP può non essere in grado di gestire messaggi e-mail di destinatari sconosciuti.
9	Si è verificato un errore durante la connessione al server di posta SMTP.
10	Si è verificato un errore durante l'apertura del file. Se sono presenti allegati, verificare che esistano e che sia possibile aprirli.
11	Si è verificato un errore durante la lettura del file. Se sono presenti allegati, verificare che esistano e che sia possibile accedervi.
15	Non è stato specificato un server di posta.
16	Si è verificato un problema con la connessione ed è stato generato un errore socket.
17	Impossibile risolvere l'host.
18	La connessione è stata stabilita, ma il server ha fornito una risposta errata.
19	Impossibile creare un thread.
20	Operazione annullata dalla chiamata del metodo Annulla.

21	Timeout dell'operazione durante la risoluzione dell'host.
22	Timeout dell'operazione durante la connessione.
24	Autenticazione ESMTP non riuscita.
25	La modalità di autenticazione ESMTP selezionata non è supportata dal server.
26	Errore nel protocollo di autenticazione ESMPT.
27	Errore di timeout del socket.
105	Chiave della licenza non valida.

2.7 Installazione di Avaya Text to Speech

Il server Voicemail Pro è in grado di usare la funzione TTS (Text to Speech) per:

- Riprodurre messaggi di testo in formato vocale tramite l'azione **Pronuncia testo**. Il testo può comprendere le variabili trasferite da altre azioni, comprese le azioni per database.
- Leggere i messaggi e-mail tramite la funzione TTS. In questo caso è tuttavia necessario installare il componente E-mail MAPI e verificare che funzioni correttamente.

Per poter usare TTS con Voicemail Pro, è necessario anche installare sul server un motore TTS compatibile con Microsoft SAPI 5 e disporre di una licenza valida. IP Office fornisce due licenze per abilitare l'uso di TTS con Voicemail Pro, ovvero:

- **VM Pro Generic TTS**
  Questa licenza consente al server Voicemail Pro di usare i motori SAPI5 TTS di Microsoft o i motori TTS compatibili con SAPI 5 di terze parti. I motori Microsoft TTS (Microsoft Sam, Mike, Mary e Cinese semplificato) sono inclusi di serie nel programma di installazione di Microsoft Windows. È necessario installare una licenza per ciascun uso concomitante di TTS.
- **VM Pro ScanSoft TTS**
  Questa licenza consente al server Voicemail Pro di usare i motori TTS forniti da Avaya. Questi motori forniscono attualmente una qualità di voce migliore rispetto ai motori Microsoft TTS e supportano un numero maggiore di lingue. I motori di Avaya vengono forniti su 5 CD, diversi dal CD di installazione del software Voicemail Pro. È necessario installare una licenza per ciascun uso concomitante di TTS.

Le licenze TTS vengono abilitate in funzione delle porte. Quindi, se si utilizza un sistema Voicemail con quattro porte, è necessario abilitare due licenze. Se si abilitano le licenze TTS generiche e Scansoft in Manager, verrano utilizzati entrambi i motori TTS per tutte e quattro le porte Voicemail, a seconda del motore libero. Conseguentemente non è possibile riservare a chiamate specifiche il motore TTS usato da una particolare porta. Per poter usare sempre lo stesso motore per tutte le chiamate, è necessario verificare che ci sia una sola licenza TTS valida in Manager.

Suggerimento

- Si supponga che il personale del reparto vendite desideri usare Microsoft Speech SDK 5.1 per una dimostrazione. Questo motore comprende un'applicazione per la riproduzione TTS che consente di riprodurre e confrontare più motori TTS anche senza usare Voicemail Pro. Ad esempio consente di confrontare il motore TTS Avaya-Scansoft con quello di Microsoft. Se si installa questa applicazione sul PC portatile del reparto su cui è già stato installato il motore TTS Scansoft, il personale può scegliere il motore TTS da usare e creare il file WAV più adatto al motore TTS usato. Il motore Microsoft Speech SDK può essere scaricato da http://www.microsoft.com/speech/download/sdk51/.

I motori TTS di Avaya supportano le seguenti lingue:

- Cinese
- Olandese
- Inglese (Regno Unito)
- Inglese (Stati Uniti)
- Francese
- Tedesco
- Italiano
- Coreano
- Norvegese
- Portoghese (Brasile)
- Russo
- Spagnolo
- Spagnolo (America Latina)

- **Supporto per l'uso di TTS in più lingue**
  È possibile installare più lingue e utilizzare un'azione **Seleziona lingua per gli annunci di sistema** per impostare una lingua diversa da quella predefinita per l'uso della funzione TTS.
- **Lettura di messaggi e-mail**
  Se installato insieme al componente E-mail di Voicemail, Voicemail Pro TTS può essere usato per leggere i messaggi e-mail di caselle postali specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Componente E-mail di Voicemail; panoramica 34 e Configurazione di TTS per la lettura di messaggi e-mail 49.

2.7.1 Installazione standard di TTS

Per installare TTS:

1. Installare e verificare il funzionamento di Voicemail Pro seguendo la normale procedura.
2. Tramite IP Office Manager aggiungere la licenza **VMPro TTS (Generic)** alla configurazione di IP Office. Salvare la nuova configurazione in IP Office.
3. Caricare nuovamente la configurazione di IP Office in IP Office Manager e controllare che lo stato della licenza sia **valido**.
4. Il programma di installazione di Voicemail Pro comprende i motori Microsoft TTS predefiniti (Microsoft Sam, Mike, Mary e cinese semplificato). Se si prevede di usare un motore TTS compatibile con SAPI 5 di terze parti, è necessario installare il software appropriato.
5. Se la licenza installata si applica a una versione TTS standard, Voicemail Pro rileva automaticamente il motore SAPI 5 installato. Se non ci sono motori di terze parti installati, viene utilizzato il motore Microsoft di terze parti.

2.7.2 Installazione di Avaya Text to Speech

Il motore Avaya TTS per Voicemail Pro viene fornito su un set di CD. Ciascun CD contiene un gruppo di lingue diverse. Il CD n. 1 è sempre necessario per avviare la procedura di installazione del motore TTS.

Per installare Avaya Text to Speech:

1. Installare e verificare il funzionamento di Voicemail Pro seguendo la normale procedura.
2. Tramite IP Office Manager aggiungere la licenza **VM Pro TTS (ScanSoft)** alla configurazione di IP Office. Salvare la nuova configurazione in IP Office.
3. Caricare nuovamente la configurazione di IP Office in IP Office Manager e controllare che lo stato della licenza sia **valido**.
4. Inserire il primo CD di Avaya TTS. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente.
5. Seguire le istruzioni visualizzate e installare le lingue desiderate. A seconda delle lingue scelte, è possibile che sia necessario installare anche gli altri CD.
6. Se la licenza per Avaya TTS è installata nel sistema, viene automaticamente selezionato il motore ScanSoft.

2.7.3 Uso dell'azione Pronuncia testo

Per usare TTS è possibile aggiungere un'azione **Pronuncia testo** a un flusso chiamate. Il testo da leggere può essere inserito tramite la scheda **Specifiche** dell'azione. Tale testo può comprendere più combinazioni di:

- Frasi di testo immesse dall'utente.
- Variabili di sistema di Voicemail Pro. Ad esempio:
  - La voce **$KEY**, ad esempio, viene sostituita dalle ultime tre cifre composte nel flusso chiamate.
  - Se è attiva la connessione a una database, la voce **$DBD[x]** viene sostituita dal valore corrente contenuto nel campo del database corrispondente.
  - La voce **$CLI** viene invece sostituita dal CLI del chiamante, se disponibile.
- Per modificare il testo letto, è possibile anche aggiungere tag XML SAPI 5. Esempio:
  - Se si desidera che il numero 123 venga pronunciato come uno due tre anzichè come "centoventitre", è necessario inserire <spell>123</spell>.

2.7.4 Comandi SAPI di TTS

I motori TTS di Windows usano l'interfaccia SAPI (Speech Application Program Interface) di Microsoft, che consente di usare tag XML nel testo per modificare la modalità di riproduzione vocale del testo. Ad esempio nel testo ***Questo è il volume del <volume level="90">testo</volume> da usare per il messaggio vocale***, le voci tra le parentesi < > sono tag XML usati per modificare la modalità di riproduzione del messaggio vocale.

Di seguito sono riportati alcuni esempi dei comandi XML SAPI supportati da Voicemail Pro TTS. Ulteriori informazioni sull'interfaccia SAPi 5 sono riportate nelle sezioni del supporto tecnico del sito Web di Microsoft.

- **Volume -** Modifica il volume del messaggio vocale
- **Rate -** Modifica la velocità di riproduzione del messaggio vocale
- **Pitch -** Modifica l'intensità del messaggio vocale
- **Emph -** Dà enfasi a parole specifiche
- **Spell -** Legge parole e numeri in formato testo
- **Silence -** Aggiunge una pausa
- **Partofsp -** Modifica l'uso delle parole

Inserimento di tag XML

I tag XML possono essere usati in due modi, ossia possono essere *nidificati* o *lasciati vuoti*.

- **Tag nidificati:** Esempio = *<volume level="90">testo</volume>*
  I tag nidificati sono costituiti da:
  - Un tag XML iniziale; nell'esempio precedente il tag iniziale è<volume level="90">.
  - Il testo a cui deve essere applicato il comando del tag iniziale.
  - Il tag XML finale, che deve usare lo stesso comando del tag iniziale, preceduto dal simbolo / e senza altre impostazioni. Nell'esempio precedente il tag finale è **</volume>**.
- **Tag vuoti:** Esempio = <volume level="90"/>Tutto il testo seguente
  I tag vuoti non sono nidificati, quindi i relativi comandi e impostazioni vengono applicati a tutto il testo che segue il

tag. I tag vuoti sono semplici da riconoscere perchè contengono sempre il simbolo **/** prima del simbolo di chiusura **>**.

Esempio di tag XML SAPI

Volume
Imposta il volume del messaggio vocale. Questo tag può essere nidificato o vuoto.
- **Attributi**
  - **level=**
    Può contenere valori compresi ta 0 e 100, che rappresentano il volume impostato sul sistema in percentuale.
- **Esempi**
  - <volume level="50"/>Consenti riproduzione del testo al livello 50.
  - <volume level="50">Pronuncia questo testo al livello 50</volume> e considera questa condizione come normale.

Rate
Consente di impostare la velocità con cui viene riprodotto il messaggio vocale. Questo tag può essere vuoto o nidificato.
- **Attributi:**
  è possibile inserire un solo attributo nel tag.
  - **absspeed=**
    Consente di selezionare la velocità assoluta per il messaggio vocale, ossia di impostare un valore compreso tra -10 e 10, dove 0 rappresenta l'impostazione normale.
  - **speed=**
    Consente di impostare una modifica da aggiungere alla velocità di riproduzione correntemente impostata.
- **Esempi**
  - <rate absspeed="5">Pronuncia questo testo a velocità 5</rate> e considera questa condizione come normale.
  - <rate absspeed="5"/>Pronuncia quanto segue a velocità 5.
  - <rate speed="-5"/>Riduci la velocità di riproduzione corrente di 5.

Rate
Consente di impostare l'intensità con cui viene riprodotto il messaggio vocale. Questo tag può essere vuoto o nidificato.
- **Attributi:**
  è possibile inserire un solo attributo nel tag.
  - **absspeed=**
    Consente di selezionare l'intensità assoluta per il messaggio vocale, ossia di impostare un valore compreso tra -10 e 10, dove 0 rappresenta l'impostazione normale.
  - **speed=**
    Consente di impostare una modifica da aggiungere all'intensità di riproduzione correntemente impostata.
- **Esempi**
  - <rate absmiddle="5">Pronuncia questo testo con un'intensità 5</rate> e considera questa condizione come normale.
  - <rate absmiddle="5"/>Pronuncia quanto segue con un'intensità 5.
  - <rate middle="-5"/>Riduci l'intensità corrente di 5.

Emph
Consente di attribuire più enfasi a una parola o una sezione di testo. Questo tag deve essere nidificato.
- **Attributi:**
  questo tag non ha attributi.
- **Esempio**:
  - Pronuncia <emph>boo</emph>.

Spell
Consente di configurare il motore in modo che legga alla lettera il testo nidificato anzichè applicare le normali regole vocali. Questo tag è particolarmente utile per i numeri perché consente, ad esempio di pronunciare 3001 come tre zero zero uno anzichè tremilauno. Questo tag deve essere nidificato.
- **Attributi:**
  questo tag non ha attributi.
- **Esempio**
  - Questo è il numero di telefono <spell>555 3468</spell>.

Silence
Consente di aggiungere una pausa. Questo tag deve essere vuoto.
- **Attributi**
  - **msec=** Imposta la durata in millisecondi

- **Esempio**
  - Una breve pausa <silence msec="500"/> di mezzo secondo.

Partofsp

Consente di configurare la pronuncia di una parola in base all'uso nel caso in cui il motore TTS non riesca a rilevarla correttamente oppure di ignorare il motore. Questo tag deve essere nidificato.

- **Attributi**
  - **part=** Acquisisce il valore da un **nome**, **verbo**, **modificatore**, una **funzione** o un **intercalare**.
- **Esempio**
  - Per <partofsp part="verb">registrare</partofsp> quel <partofsp part="noun">messaggio</partofsp>, premere 1.

2.7.5 Configurazione di TTS per la lettura dei messaggi e-mail

Per analizzare i messaggi e-mail, è necessario disporre di una licenza per TTS. Pertanto, non è possibile inoltrare messaggi e-mail senza una licenza TTS valida.

TTS può essere usato, insieme ai client di posta MAPI e al server Exchange, per leggere i nuovi messaggi e-mail nella cartella della posta in arrivo al momento in cui si accede alla casella postale Voicemail.
Questa funzione, disponibile solo in modalità Intuity, consente agli utenti di ascoltare i nuovi messaggi Voicemail e di sapere quanti "messaggi di testo" sono presenti. Prima della lettura di ciascun messaggio e-mail, vengono forniti i dettagli sul mittente, l'ora di invio e le dimensioni, per consentire agli utenti di ignorare i messaggi e-mail troppo voluminosi o non urgenti.

- Non è possibile leggere i messaggi e-mail in formato HTML. Quindi, tutto il codice dei messaggi e-mail in formato HTML viene interpretato come testo del messaggio.

Per impostare TTS per la lettura di messaggi e-mail:

1. Installare e verificare che Voicemail Pro possa essere usato con il componente E-mail basato su MAPI di Voicemail Pro su un server Exchange.
2. I messaggi e-mail possono essere letti solo se l'account Voicemail creato sul server Exchange per il componente E-mail è in grado di accedere alle caselle postali e-mail dei singoli utenti. Per effettuare questa verifica, seguire una delle procedure descritte di seguito.
   - Sul server Exchange, verificare che l'account utente Voicemail possieda i diritti necessari per accedere alle caselle postali e-mail di tutti gli utenti.

2.8 Servizi UMS Web

- **Supporto client IMAP**
  Gli utenti possono poi accedere ai loro messaggi vocali utilizzando client e-mail come Outlook e Lotus notes che supportino un client IMAP. Il PC server di Voicemail Pro funge da server IMAP.
- **Accesso Web Voicemail**
  Questa opzione consente agli utenti di accedere ai contenuti della loro casella vocale attraverso un browser web. In questo modo possono riprodurre i messaggi nei loro telefoni o attraverso i loro PC. La Web voicemail richiede che il servizio voicemail gestisca anche IIS e PHP.

L'utilizzo di ciascuno di questi servizi richiede la presenza, nella configurazione di IP Office, di licenze di servizio UMS Web Service. La licenza fissa il numero di utenti configurabili come utenti di ciascuno dei servizi UMS nella configurazione di IP Office.

Funzione	Web Voicemail	IMAP Client
Sincronizzazione in tempo reale.	✗	✓
Riproduzione tramite PC.	✓	✓
Riproduzione tramite interno utente.	✓	✗
Salvataggio messaggio Wav nel PC.	✗	✓
Inoltro messaggi ad altra casella di posta voicemail.	✓	✗
Inoltro messaggi ad altra casella e-mail.	✗	✓
Annullamento cancellazione di messaggi eliminati manualmente.	✓	✓
Contrassegna messaggio come non letto.	✓	✓

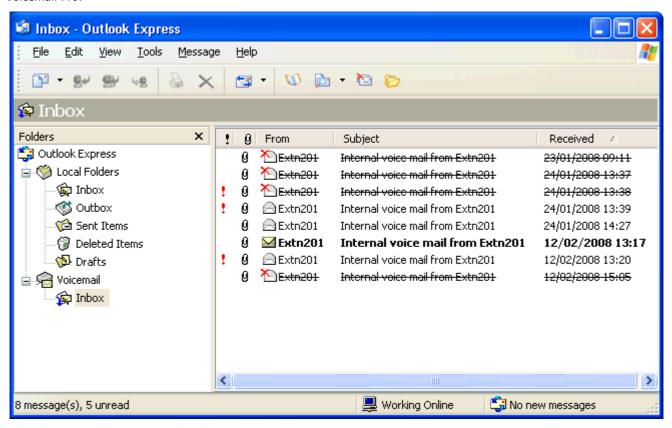
Cambio password voicemail.	✓	✗
Mostra tipologia di messaggi	**Web Voicemail**	**IMAP Client**
- Nuovo (non letto).	✓	✓
- Vecchio (letto).	✓	✓
- Salvato.	✓	✓
- Con priorità.	✗	✗
- Privato.	✓	✓
- Eliminato.	✓	✓

- **UMS o IMS**
  I servizi UMS rappresentano una sostituzione di IMS. IMS è ancora supportato, ma è ancora un OS esistente come per Voicemail Pro 4.1. L'installazione dei servizi UMS e di IMS sullo stesso sistema non è supportata.

2.8.1 Installazione IMAP

Voicemail Pro 4.2+ supporta la sincronizzazione della casella vocale con i client e-mail che supportano account IMAP (Internet Message Access Protocol). Alcuni esempi sono Outlook, Outlook Express e Lotus Notes. Utilizzando questa interfaccia, gli utenti possono visualizzare i contenuti della loro casella di posta vocale e riprodurre quei messaggi grazie alle funzioni audio dei loro computer.

IMAP è supportato solo per caselle vocali utente. Non può essere utilizzato per le caselle vocali di gruppi suoneria. Il numero di utenti configurabili per IMAP e/o accesso web è controllato tramite licenza.

Una volta configurata, la cartella IMAP e la casella vocale utente sono sincronizzate ogni volta che viene aperta la casella IMAP. Il metodo per indicare le diverse tipologie di messaggi dipende dal client e-mail usato e non è controllato da Voicemail Pro.

Installazione del server Voicemail Pro IMAP

Il server IMAP è installato come componente standard dell'installazione di servizio Voicemail Pro. Utilizza l'indirizzo IP del PC server Voicemail Pro e funziona sulla porta standard IMAP 143.

L'unica considerazione particolare consiste nell'evitare che vi sia un server IMAP sullo stesso PC.

Configurazione di IP Office per IMAP

1. Avviare IP Office Manager.
2. Ricevere la configurazione dall'IP Office associato al server Voicemail Pro.
3. Nella sezione **Licenze**, aggiungere la licenza **Servizi UMS Web**.
4. Eseguire una fusione della configurazione ad IP Office e successivamente ricevere di nuovo la configurazione.
5. Nella sezione **Licenze**, verificare che lo **Stato della licenza** della **licenza Servizi UMS Web** sia visualizzato come ***Valido***.
6. Avviare il client Voicemail Pro.
7. Selezionare **Guida | Informazioni su Voicemail Pro**.
8. La schermata dovrebbe indicare il **Server IMAP** come ***Avviato*** e visualizzare il numero delle licenze UMS.

Configurare utenti IP Office per UMS.

1. Avviare IP Office Manager.
2. Ricevere la configurazione dal sistema IP Office presso cui si trova l'utente.
3. UMS può essere abilitato in due modi:
   - **Attraverso le impostazioni individuali dell'utente:**
     1. Selezionare **Utente** e successivamente l'utente richiesto.
     2. Selezionare il tab **Voicemail**.
     3. Abilitare i **Servizi UMS Web**. Fare clic su **OK**.
   - **Attraverso le licenze:**
     1. Selezionare **Licenze**.
     2. Nel riquadro di navigazione Manager, fare doppio clic sulla licenza **Servizi UMS Web**.
     3. Viene visualizzato il menù **Seleziona utenti servizi web**.
     4. Selezionare gli utenti per quali si richiedono i servizi UMS Web. Fare clic su **OK**.
4. Eseguire una fusione della configurazione ad IP Office.

Configurazione di un account e-mail utente

Il metodo esatto per configurare un account IMAP dipende dal client IMAP utilizzato dall'utente. Ad esempio, può essere necessario abilitare dei campi con dati fittizi, affinché il client e-mail accetti l'account anche se le impostazioni non sono utilizzate dal server Voicemail Pro IMAP.

I dettagli generali richiesti sono:

Impostazione account IMAP	Valore IP Office
Server in ingresso	Indirizzo IP del server Voicemail Pro o indirizzo del nome del dominio.
Nome account	Numero o nome dell'interno.
Password	Codice voicemail utente.

Esempio: Outlook

1. Selezionare **Strumenti** e poi **Opzioni**.
2. Selezionare **Mail Setup** e poi fare clic su **Account e-mail**.
3. Selezionare **Aggiungi un nuovo account e-mail**.
4. Selezionare **IMAP** quale tipologia di server.
5. In **Informazioni server per server e-mail in ingresso** e **Server mail in uscita**, inserire l'indirizzo IP o l'indirizzo del nome del dominio del PC server Voicemail Pro.
6. In **Informazioni sul login** , inserire il numero dell'interno utente e il codice voicemail sotto forma di **Nome utente** e **Password**.
7. Fare clic su **Avanti**.

Esempio: Outlook Express

1. Selezionare **Utenti** e poi **Account**.
2. Selezionare **Aggiungi** e poi **Mail**.
3. Inserire un nome descrittivo quale ***Voicemail*** e fare clic **Avanti**.
4. Inserire un indirizzo e-mail. Questo indirizzo non viene utilizzato, ma deve essere inserito un valore per passare alla schermata successiva. Fare clic su **Avanti**.
5. Impostare **Il mio server mail in ingresso è** su ***IMAP***.
6. Nel campo **Server in ingresso** inserire l'indirizzo IP o l'indirizzo del nome del dominio del PC server Voicemail Pro.
7. Inserire un valore nel campo **Server mail in uscita**. Questo indirizzo non viene utilizzato, ma deve essere inserito un valore per passare alla schermata successiva. Fare clic su **Avanti**.
8. In **Nome account** inserire il numero o il nome dell'interno dell'utente nella configurazione IP Office.
9. Nel campo **Password** inserire il codice Voicemail dell'utente.
10. Fare clic **Avanti** e quindi su **Fine**.

2.8.2 Installazione Web Voicemail

Voicemail Pro 4.2+ supporta l'accesso web alle caselle di posta degli utenti. Gli utenti possono così riprodurre i loro messaggi, contrassegnarli come salvati o cancellati, o inoltrare messaggi ad un'altra casella vocale. La riproduzione avviene dalla propria linea interna associata o attraverso le funzioni audio del PC.

Requisiti per l'installazione Web Voicemail

Il componente Web Voicemail può essere selezionato nell'ambito dell'installazione personalizzata di Voicemail Pro. A tal fine, prima di procedere con l'installazione di Web Voicemail occorre osservare i requisiti sotto indicati.

- ☐ **IIS Web Server**
  Deve essere installato sul PC server di voicemail prima di installare il componente Voicemail Pro 4.2 Web Voicemail.
  - ☐ **PHP**
    Web Voicemail utilizza PHP. Se non viene rilevato un PHP esistente, durante l'installazione di Voicemail Pro il sistema procederà a installare il proprio PHP.
- ☐ **Licenza Servizi UMS Web**
  L'uso di Web Voicemail e il numero di utenti che possono essere configurati per accedervi sono controllati dalla licenza Servizi UMS Web, registrata nella configurazione di IP Office.
- ☐ **Nome computer\URL**
  Il nome del computer è utilizzato quale parte della sua URL all'interno della rete. Occorre assicurarsi che il nome sia impostato in modo tale da indicare opportunamente il suo obiettivo e da poter essere utilizzato come parte della URL da parte del server web all'interno del dominio del cliente.
- ☐ **Rimuovi IMS**
  Voicemail Pro UMS non è supportato su sistemi che utilizzano Voicemail Pro IMS. Occorre rimuovere IMS prima di selezionare UMS per l'installazione.

Requisiti utente e browser

Per accedere a Web Voicemail, gli utenti devono utilizzare un browser web che soddisfi i seguenti requisiti:

- ☐ **Browser web con Javascript abilitato**
  Web Voicemail è testato per girare con i seguenti browser. Altri browser possono funzionare fintanto che supportano i comandi javascript e CSS.
  - **Internet Explorer V6 SP1** o superiore.
  - **Internet Explorer V7** o superiore.
  - **Mozilla Firefox V2.0.0.2** o superiore.
  - **Opera V9.10** o superiore.
  - **Safari V2.0.4** o superiore.
- ☐ **Nome utente e password**
  Una volta abilitato per i servizi UMS Web nella configurazione IP Office, per connettersi utilizzando Web Voicemail l'utente dovrà conoscere il proprio **nome** e **codice Voicemail** , così come impostati nella configurazione IP Office. Va fatto notare che si tratta del nome e non del **nome completo.**

Installazione del software Voicemail Pro con la componente di Web Voicemail

Il componente Web Voicemail può essere selezionato nell'ambito dell'installazione personalizzata di Voicemail Pro. Dall'elenco

1. Verificare che IIS sia installato e funzionante sul PC server voicemail. Controllare che sia possibile accedervi dal PC dell'utente.
   - Mentre il server può essere consultato tramite l'indirizzo IP, l'URL che usano gli utenti si basa sul nome del computer del server nel dominio del cliente. Verificare che il server web possa essere consultato da un PC utente che utilizzi il nome del computer server come parte dell'URL. Se necessario, cambiare il nome per indicare opportunamente la sua funzione.
2. Inserire il CD di Voicemail Pro.
3. Alla richiesta relativa al tipo di installazione Voicemail Pro da eseguire, selezionare **Voicemail Pro (completa)**.
4. Dalla schermata successiva selezionare **Personalizzata**.
5. Scorrere in basso l'elenco dei componenti e selezioare Web Voicemail. Non modificare nessuna delle altre voci selezionate, finché non si saranno compresi i requisiti per i componenti a cui si riferiscono.
   - UMS Web Voicemail non è supportato insieme a IMS. Se si seleziona uno dei due per l'installazione, l'altro non può essere selezionato.
6. Proseguire con l'installazione e riavviare il server voicemail quando richiesto.

Configurazione di IP Office per Servizi Web

1. Avviare IP Office Manager.
2. Ricevere la configurazione dall'IP Office associato al server Voicemail Pro.
3. Nella sezione **Licenze**, aggiungere la licenza **Servizi UMS Web**.
4. Eseguire una fusione della configurazione ad IP Office e successivamente ricevere di nuovo la configurazione.
5. Nella sezione **Licenze**, verificare che lo **Stato della licenza** della **licenza Servizi UMS Web** sia visualizzato come ***Valido***.
6. Avviare il client Voicemail Pro.
7. Selezionare **Guida | Informazioni su Voicemail Pro**.
8. La schermata dovrebbe elencare i **Servizi web** come ***Avviati*** e visualizzare il numero di licenze UMS.

Configurare utenti IP Office per UMS.

1. Avviare IP Office Manager.
2. Ricevere la configurazione dal sistema IP Office presso cui si trova l'utente.
3. UMS può essere abilitato in due modi:
   - **Attraverso le impostazioni individuali dell'utente:**
     1. Selezionare **Utente** e successivamente l'utente richiesto.
     2. Selezionare il tab **Voicemail**.
     3. Abilitare i **Servizi UMS Web**. Fare clic su **OK**.
   - **Attraverso le licenze:**
     1. Selezionare **Licenze**.
     2. Nel riquadro di navigazione Manager, fare doppio clic sulla licenza **Servizi UMS Web**.
     3. Viene visualizzato il menù **Seleziona utenti servizi web**.
     4. Selezionare gli utenti per quali si richiedono i servizi UMS Web. Fare clic su **OK**.
4. Eseguire una fusione della configurazione ad IP Office.

2.8.3 Web Voicemail

L'URL è la stessa del server vocale PC plus /voicemail. Questo visualizzerà la pagina di login web voicemail.

1. Effettuare il login utilizzando il proprio nome utente e codice voicemail, così come impostati nel sistema IP Office. All'occorrenza, questi possono essere modificati dall'amministratore di sistema.
    - Nota: Il nome utente in questione è quello impostato in IP Office e utilizzato da Voicemail Pro. Non si tratta del nome per intero visualizzato sui telefoni e utilizzato da IP Office Phone Manager e SoftConsole, se impostato.
2. Va fatto notare che ripetuti errori nell'eseguire il login possono comportare il blocco del proprio accesso a Web Voicemail per 1 ora. Se necessario, l'accesso a Web Voicemail può essere sbloccato con il client di amministrazione di Voicemail Pro.

L'interfaccia mostra i messaggi nella propria casella di posta. Tale casella non viene aggiornata in tempo reale. Per verificare l'arrivo di nuovi messaggi nella casella di posta dall'avvio di Web Voicemail, aggiornare la visualizzazione del browser con i comandi relativi.

Per ordinare le voci dell'elenco, è possibile fare clic sui titoli delle colonne. La colonna ordinata selezionata è visualizzata con il simbolo **V** accanto.

Tipologie di messaggi
I seguenti simboli vengono utilizzati per diverse tipologie di messaggi:

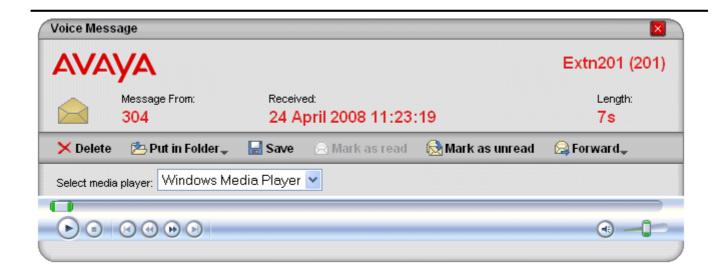
- **Messaggio non letto**
- **Messaggio letto**
  Di default, un messaggio letto viene cancellato in via definitiva dalla casella di posta dopo 30 giorni finché non viene modificato in un messaggio salvato.
- **Messaggio cancellato**
  I messaggi cancellati manualmente vengono automaticamente spostati nella cartella **Cestino**. I messaggi cancellati restano visibili in questa cartella almeno per le 24 ore successive a quando sono stati contrassegnati come cancellati.
    - I messaggi cancellati non sono accessibili attraverso l'interfaccia dei prompt vocali voicemail o Visual Voice.
    - L'operazione di cancellazione di un messaggio può essere annullata contrassegnando il messaggio come salvato, letto o non letto. Tali messaggi possono essere poi tolti dal Cestino. La rimozione di un messaggio cancellato dal Cestino ne modifica automaticamente lo stato a messaggio letto.
- **Messaggio salvato**
  Impostare un messaggio come salvato fa sì che il messaggio non venga automaticamente cancellato dopo un determinato periodo di tempo.
- **Messaggio con priorità**
  Questo simbolo va ad aggiungersi al simbolo del messaggio a indicare che il chiamante ha impostato il messaggio come prioritario.

Comandi

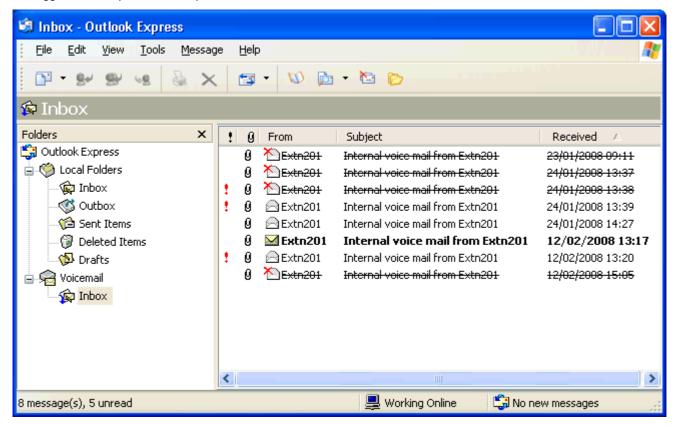
- **Seleziona**
  Prima di eseguire diverse azioni, ad esempio salvare, cancellare o inoltrare un messaggio, è possibile selezionare i messaggi ai quali applicare l'azione in oggetto.
  - La casella di selezione in alto all'elenco dei messaggi può essere utilizzata per selezionare/deselezionare tutti i messaggi sulla pagina visualizzata al momento.
- **Sposta nella cartella**
  Sposta i messaggi selezionati in una cartella. Facendo clic sulla lista delle cartelle disponibili, questa viene visualizzata. Occorre notare che lo spostamento dei messaggi nel **Cestino** fa sì che tali messaggi siano automaticamente contrassegnati come cancellati.
- **Salva**
  Cambia lo stato del messaggio selezionato in messaggio salvato.
- **Contrassegna come letto**
  Cambia lo stato del messaggio selezionato in messaggio letto.
- **Contrassegna come non letto**
  Cambia lo stato del messaggio selezionato in messaggio non letto.
- **Inoltra**
  Inoltra una copia del messaggio selezionato ad un'altra casella di posta. Facendo clic, è possibile selezionare il tipo di casella postale (utente o gruppo suoneria). Ciò consente di visualizzare l'elenco delle caselle di posta e selezionare caselle di posta target multiple.
- **Cancella**
  Cancella i messaggi selezionati. I messaggi cancellati manualmente restano visibili finché il server voicemail non esegue successivamente la manutenzione della sua casella di posta. Si veda la descrizione dei messaggi cancellati precedente.
- **Cambia password**
  Questa opzione consente di cambiare il proprio codice della casella di posta voicemail.

Riproduzione dei messaggi

Per riprodurre un messaggio, è sufficiente fare clic su di esso. In questo modo viene visualizzato il menù del messaggio. Il menù visualizzato varia a seconda se la riproduzione avviene attraverso il media player di default sul proprio computer o un interno del sistema telefonico.

Voice Message
AVAYA
Extn201 (201)
Message From:
304
Received:
24 April 2008 11:23:19
Length:
7s
Delete
Put in Folder
Save
Mark as read
Mark as unread
Forward
Select media player:
Windows Media Player

2.8.4 Utilizzo di IMAP

La maggior parte dei client e-mail che supportano IMAP, visualizzano i messaggi IMAP in una cartella a parte. Il contenuto di tale cartella è sincronizzato quando la cartella viene visualizzata.

Va fatto notare che i tipi di simboli utilizzati e la possibilità per i diversi simboli di essere supportati per status del messaggio diversi dipendono dal tipo di client e-mail utilizzato.

Per la visualizzazione della cartella IMAP, va osservato quanto segue:

- I nuovi messaggi vengono presentati con il simbolo di una busta chiusa.
- I messaggi già letti vengono presentati con il simbolo di una busta aperta.
- I messaggi con priorità vengono evidenziati in quanto tali.
- I messaggi privati non vengono contrassegnati in quanto tali.
- I messaggi salvati non vengono evidenziati.
- I messaggi cancellati vengono contrassegnati come cancellati ma restano visibili.
  - Il server voicemail non cancella in effetti i messaggi per le 24 ore successive al momento in cui questi sono stati contrassegnati come cancellati.
  - I messaggi cancellati non sono accessibili attraverso l'interfaccia dei prompt vocali voicemail o Visual Voice.
  - E' possibile annullare la cancellazione di un messaggio. Tali messaggi sono in questo caso disponibili da tutte le interfacce della casella di posta.
- Lo spostamento di un messaggio che si trova all'interno della cartella IMAP a un'altra cartella nel client e-mail avverrà con la copia del messaggio e-mail nella nuova cartella e con il messaggio originale nella cartella IMAP visualizzato come cancellato.
- Continuano ad essere applicate le impostazioni di manutenzione di Voicemail Pro per la cancellazione automatica di diversi tipi di messaggi (Nuovo, Letto, Salvato).
- IMAP non può essere utilizzato per inviare o inoltrare messaggi ad altre caselle vocali.

2.9 Risoluzione dei problemi

2.9.1 Avvio del servizio Voicemail Pro

Se Voicemail Pro è stato installato correttamente, il servizio Voicemail si avvia automaticamente. Tuttavia, è sempre opportuno verificare che tutti i servizi funzionino correttamente e che sia possibile avviarli e arrestarli manualmente.

Per verificare/riavviare il servizio Voicemail Pro:

1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Servizi**.

3. Verificare che il servizio**Voicemail Pro Server** sia visibile. In particolare verificare che lo **stato** del servizio sia impostato su ***avviato*** e che il **tipo di avvio** sia impostato su ***Automatico***.
4. Chiudere la finestra **Servizi**.

Per inizializzare il flusso chiamate di Voicemail Pro:

1. Selezionare **Start > Programmi > IP Office > Voicemail Pro**. Il client Voicemail Pro si avvia visualizzando la finestra principale.
2. Fare clic sull'icona **Salva e attiva**.
3. Fare clic su **Sì**. Il file **root.vmp** viene creato e reso disponibile sul server Voicemail Pro. Questo file contiene una versione compilata del flusso chiamate modificabile.
4. A questo punto è possibile verificare il funzionamento di Voicemail componendo ***17** da un qualunque interno.

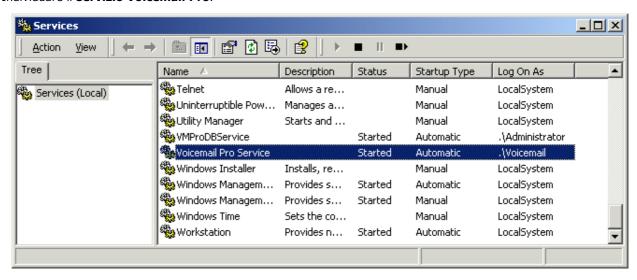
2.9.2 Consolle Voicemail

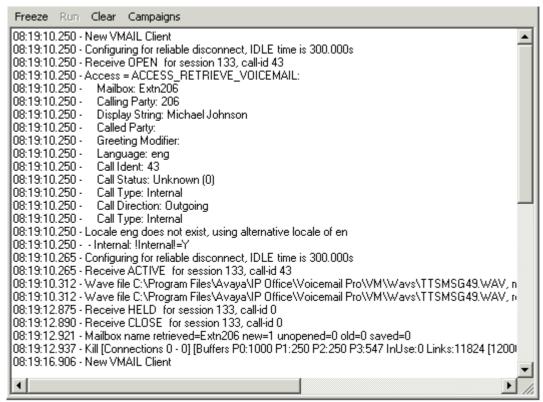
In Windows 2000, 2003 e XP, Voicemail Pro viene installato come servizio che si avvia automaticamente.

Il programma del server fornisce una finestra consolle che permette di visualizzare i messaggi scambiati tra il server Voicemail e IP Office. Il contenuto dei messaggi può essere utile per la risoluzione dei problemi. Il servizio Voicemail Pro Service può essere eseguito a scopo diagnostico e di verifica.

- Quando si utilizza il servizio Voicemail Pro, non è possibile usare le opzioni di posta IMS e MAPI.

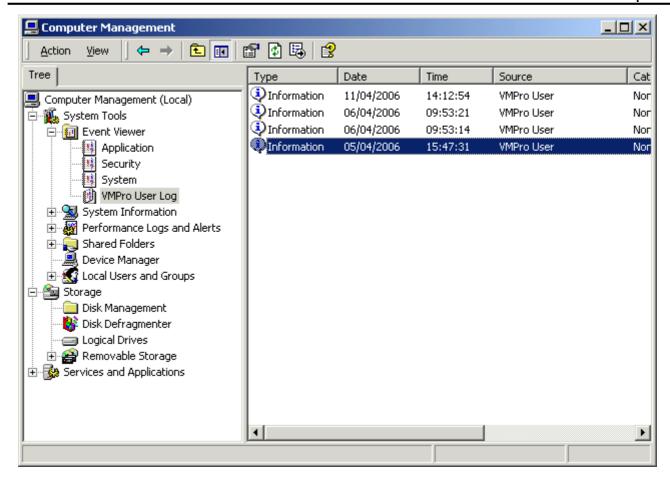
Per eseguire il servizio come consolle:

1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Servizi**.
3. Individuare il **servizio Voicemail Pro**.

4. Fare doppio clic sul servizio per visualizzare le proprietà.
5. Selezionare la scheda **Connessione**.
5. In **Connessione**, selezionare **Account di sistema locale**, quindi fare clic su **Consenti al servizio di interagire con il desktop**.
6. Fare clic su **OK**.
7. Arrestare e riavviare il servizio selezionando l'icona . Dopo il riavvio del servizio, viene visualizzata la finestra della consolle di Voicemail Professional Server.
8. Fare clic su **Esegui**.
9. Su un interno comporre ***17** e verificare che la finestra della consolle visualizzi i dettagli delle attività di Voicemail Pro. Per tornare alla modalità operativa normale, ripetere le operazioni descritte in precedenza e impostare il servizio Voicemail Pro in modo che utilizzi l'account utente specifico.

La consolle fornisce una serie di comandi che hanno effetto solo sui messaggi visualizzati all'interno della consolle, ma non sul funzionamento effettivo del server Voicemail.

- **Congela**
  Blocca la visualizzazione di ulteriori messaggi. Questa è la condizione predefinita impostata all'avvio della consolle.
- **Esegui**
  Avvia la visualizzazione dei messaggi.
- **Cancella**
  Annulla la visualizzazione dei messaggi.
- **Campagne**
  Visualizza i messaggi relativi alle campagne.

2.9.3 Registro utenti di Voicemail Pro

Gli errori di autenticazione degli utenti vengono registrati nel visualizzatore eventi all'interno del Registro utenti di VMPro. Vengono registrati i seguenti dettagli:

- ID utente
- Nome dello strumento
- Indirizzo IP del client a cui si sta tentando di accedere

Per visualizzare i dettagli del registro:

1. Nel **Pannello di controllo**, selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Gestione computer** per visualizzare la finestra corrispondente.
2. Nella directory **Utilità di sistema** aprire il **visualizzatore eventi**.
3. Fare clic su **Registro utenti VMPro** per visualizzare i dettagli.

2.9.4 Tracciamento in modalità Debug

Molte applicazioni, tra cui Voicemail Pro e IMS, generano messaggi relativi alle operazioni che possono essere visualizzati tramite Debug View (DbgView). Questa applicazione può essere scaricata da **http://marketingtools.avaya.com/tools/debug**.

Installazione

1. Scaricare il file .zip.
2. Estrarre i file in una cartella, come c:\debug, sul server.
3. Eseguire **DbgView.exe**.
4. Gli eventi vengono visualizzati nella finestra DbgView ma possono anche essere salvati in un file se richiesto. Il livello di dettaglio delle informazioni visualizzate può essere filtrato in modo da visualizzare solo le attività desiderate.

Registrazione

1. Eseguire **DbgView.exe**.
2. Selezionare **File | Log Preferences**.

3. Configurare le impostazioni di registrazione desiderate e fare clic su **OK**.
4. Mentre **DbgView** è in esecuzione, la traccia visibile viene copiata anche nel file specificato.
5. I file di registro di debug possono essere aperti anche come programmi come **Wordpad**.

Filtri

1. Selezionare **View | Debug Filters**.

2. Selezionare il modulo per cui si desidera incrementare o ridurre il livello di controllo.
3. Nel riquadro destro, impostare il livello di controllo desiderato.
4. Chiudere la finestra **Configure Debug Filters**.

Tracciamento IMS

La funzione di tracciamento IMS può essere attivata tramite numerose chiavi del registro di sistema. Le chiavi del server IMS possono essere impostate tramite i valori del registro HKEY_LOCAL_MACHINE. Le chiavi del client IMS vengono impostate tramite HKEY_CURRENT_USER. Tutte le chiavi sono valori REG_DWORD e vengono disattivate se non sono state impostate oppure se vengono impostate su 0.

IMS	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.

Voicemail	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging\Voicemail
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableConnectionTracing	Questa chiave consente di ottenere informazioni diagnostiche sulle connessioni (da server a server o da client a server).
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).

Gateway	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging\Gateway
Debugging	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ChannelEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi dei canali voce ricevuti.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableConnectionTracing	Questa chiave consente di ottenere informazioni diagnostiche sulle connessioni (da server a server o da client a server).
EnableFunctionTracing	Questa chiave viene generalmente usata dal software client per eseguire il tracciamento delle funzioni in esecuzione.
EnableObjectTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli oggetti COM creati.
EnableProxyTracing	I client che si connettono a un server utilizzano sempre un proxy. Questa chiave consente di eseguire il tracciamento delle informazioni provenienti dal proxy.
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).
EnableTagTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni oggetti interni al momento stesso in cui vengono creati; ad esempio gli oggetti canale per la riproduzione vocale. Questa chiave può essere usata quando è presente una traccia nell'elenco oggetti.
FireEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi inviati dal server ai client.
MailboxEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi delle caselle postali ricevuti.
MessageEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi relativi ai messaggi ricevuti.

Chiavi del client IMS	HKEY_CURRENT_USER\Software\Avaya\Integrated Messaging\Client
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableFunctionTracing	Questa chiave viene generalmente usata dal software client per eseguire il tracciamento delle funzioni in esecuzione.
EnableObjectTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli oggetti COM creati.
EnableProxyTracing	I client che si connettono a un server utilizzano sempre un proxy. Questa chiave consente di eseguire il tracciamento delle informazioni provenienti dal proxy.
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).

EnableTagTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni oggetti interni al momento stesso in cui vengono creati; ad esempio gli oggetti canale per la riproduzione vocale. Questa chiave può essere usata quando è presente una traccia nell'elenco oggetti.
MAPIEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi MAPI ricevuti da MAPI.
MessageProcessingTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento dei comandi del server usati da un interno.
UMSEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi ricevuti dal server IMS.
TimeAndTrace	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni eventi MAPI elaborati.

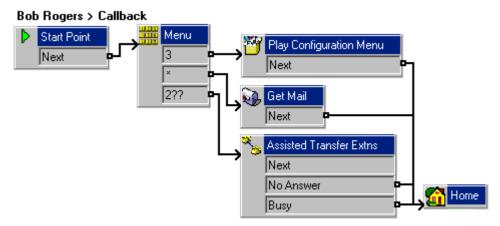
Tutte le chiavi sono riferite ai singoli componenti, come indicato di seguito:

- IMS (Voice) Server – “SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\VoiceMail” (ad esempio “HKLM\SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\VoiceMail”)
- IMS (Gateway) Server – “SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Gateway”
- IMS Administration – “SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Admin”
- Client IMS – “SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Client” (ad esempio “HKCU\SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Client”).

Chiavi specifiche per il server VM

- "CtiNotifyTracing": consente di eseguire il tracciamento per individuare la presenza di eventi Cti
- "VmsNotifyTracing": consente di eseguire il tracciamento per individuare la presenza di eventi VMP API

2.9.5 Uso dell'azione Esegui menu di configurazione

Il flusso chiamate per la funzione di richiamata descritto di seguito è più complesso rispetto all'esempio precedente e consente agli utenti di controllare i propri messaggi, collegarsi ad altri interni e modificare varie impostazioni di configurazione della propria casella postale.

L'elemento più interessante di questo flusso chiamate è l'azione Esegui menu di configurazione, che consente agli utenti remoti di modificare le impostazioni per i servizi di inoltro e Voicemail. L'opzione n. 9 del menu letto al chiamante consente di modificare il numero per la richiamata.

Per uscire da un'azione **Ascolta posta** o **Esegui menu di configurazione** e passare all'azione successiva, è sufficiente premere 0 (opzione non supportata per l'azione **Ascolta posta** in modalità Intuity).

Capitolo 3.

Configurazione di Voicemail Pro

3. Configurazione di Voicemail Pro

3.1 Modifica delle preferenze

Le preferenze di sistema di Voicemail Pro possono essere impostate e configurate in due aree principali, ossia tramite il client Voicemail Pro e il Pannello di controllo di Windows del server.

Per modificare le preferenze del client Voicemail Pro:

1. Fare clic sull'icona Preferenze e scegliere **Generale** o **VPNM**.
   Oppure, aprire il menu **Amministrazione**, selezionare **Preferenze**, quindi scegliere **Generale** o **VPNM**.
2. Selezionare la scheda Preferenze di sistema desiderata:
   - **Generale**: per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle preferenze di sistema generali 70.
   - **Directory**: per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'ubicazione delle cartelle di sistema di Voicemail 72.
   - **Manutenzione**:per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dei tempi di eliminazione dei messaggi 73.
   - **MAPI**:per ulteriori informazioni, vedere Impostazione delle preferenze per il client di posta MAPI 72.
   - **Allarme SNMP**: per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'allarme SNMP 74.
   - **Chiamate in uscita**: per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle preferenze per le chiamate in uscita 75.
   - **VPNM**:per ulteriori informazioni, vedere Configurazione delle preferenze VPNM 76.

È possibile impostare numerose opzioni per il server Voicemail Pro tramite il Pannello di controllo di Windows.

Per modificare le preferenze del server Voicemail Pro:

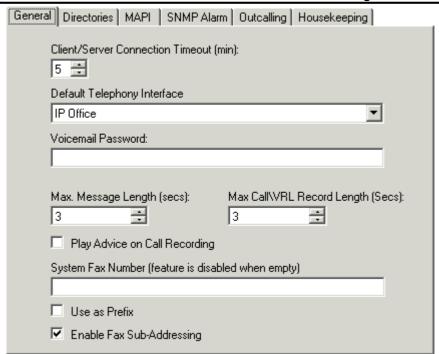
1. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro**.
3. Le schede e le opzioni contenute all'interno delle schede variano a seconda dei componenti di Voicemail Pro installati. Alcune delle schede disponibili sono:
   - **Impostazioni e-mail**:per ulteriori informazioni, vedere Configurazione delle impostazioni per la posta elettronica 81.
   - **Impostazione percorso**:per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del nome del server host per IMS 80.
   - **Impostazioni client SMTP**:per ulteriori informazioni, vedere Configurazione delle impostazioni per il client di posta SMTP 81.
   - **Impostazioni di sistema**:per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del livello per le registrazioni del servizio IMS 78.

3.2 Preferenze di sistema

3.2.1 Informazioni generali

Benché le impostazioni di configurazione predefinite di IP Office consentano di usare subito Voicemail appena il server viene attivato sulla rete LAN, può talvolta essere opportuno personalizzare o modificare alcune delle preferenze di sistema generali.

Per impostare le preferenze di sistema generali:

1. Visualizzare la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze** > **Generale**.

3. Nella casella **Timeout di connessione client/server (min)** inserire l'intervallo di timeout per inattività in minuti oppure usare i pulsanti appropriati per incrementare o ridurre il valore visualizzato. Se si specifica un intervallo di timeout, l'amministratore del client Voicemail Pro riceve sempre un avviso prima che venga disconnesso. In questo modo gli altri amministratori possono accedere al sistema e usare il client Voicemail Pro.
4. In **Interfaccia di telefonia predefinita** selezionare IP Office o Intuity per impostare la modalità di accesso delle caselle postali. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della modalità operativa della casella postale 101.
5. Nella finestra **Password Voicemail** inserire la password da usare per proteggere l'accesso a Voicemail. L'impostazione della password non è obbligatoria. Se non si inserisce una password in questo campo, gli utenti non dovranno specificarla per accedere a Voicemail. Tuttavia, se si imposta una password in questo campo, è necessario verificare che corrisponda a quella configurata in IP Office. Per ulteriori informazioni, vedere Identificazione del server Voicemail 82. Problemi di sincronizzazione tra le password Voicemail configurate in IP Office Manager e Voicemail Pro possono provocare problemi.
6. Nella finestra **Lunghezza max. messaggio (sec)** inserire la durata massima in secondi dei messaggi/delle registrazioni gestiti da Voicemail Pro. L'impostazione predefinita per i messaggi è 12 secondi. La lunghezza massima dei messaggi è 3600 secondi, ossia 60 minuti. 1 minuto occupa circa 1 MB di spazio su disco.
7. In **Lunghezza max. chiamata/registrazione VRL (sec)** inserire la durata massima della registrazione per le chiamate che devono essere registrate per VRL 118 (chiamate registrate e memorizzate su un sistema di archiviazione di terze parti). La lunghezza massima dei messaggi è 3600 secondi, ossia 60 minuti che rappresenta anche il valore massimo.
8. Se si desidera registrare le chiamate vocali, selezionare la casella **Suggerimento vocale per registrazione chiamate** in modo da segnalare ai chiamanti che la loro chiamata verrà registrata. Questo annuncio è obbligatorio in alcuni paesi.
9. Nella casella **Numero di fax del sistema** inserire il numero del fax a cui vengono indirizzati tutti i fax in entrata. Se si utilizza una scheda fax, è necessario verificare che questo numero corrisponda all'interno collegato alla scheda fax del server fax. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro 87.

   I proprietari delle caselle di posta Intuity possono anche impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Tuttavia, anche in questo caso l'amministratore del sistema deve comunque impostare un numero di fax di sistema per consentire ai proprietari delle caselle postali di ignorarlo e di usare il proprio numero di fax personale. Le chiamate in entrata vengono indirizzate a Voicemail Pro, che provvede a reindirizzare le chiamate fax al numero personale impostato dal proprietario della casella postale, se configurato. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare la guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

   Se il sistema fax richiede l'inserimento di un prefisso, come accade per il server fax C3000, non inserire un numero di fax nella casella **Numero di fax del sistema**, ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. Ad esempio, se si imposta un prefisso 55, tale prefisso viene automaticamente aggiunto a tutti i fax indirizzati all'interno 201. Quindi, il numero di fax completo diventa 55201.

   La casella **Numero di fax di sistema** può essere usata per:
   - Abilitare il rilevamento di fax.
     Per impostazione predefinita Voicemail Pro non viene configurato per il rilevamento automatico dei fax al momento dell'installazione. Se si abilita il rilevamento dei fax, tutte le chiamate fax che rimangono nella casella postale Voicemail, vengono automaticamente indirizzate al numero di fax di sistema configurato.
   - Definire la destinazione predefinita per tutte le chiamate fax dirette a una casella Voicemail e destinate ad essere reindirizzate a un fax.
10. Per usare un prefisso specifico, selezionare la casella di controllo **Usa come prefisso** in modo che il sistema

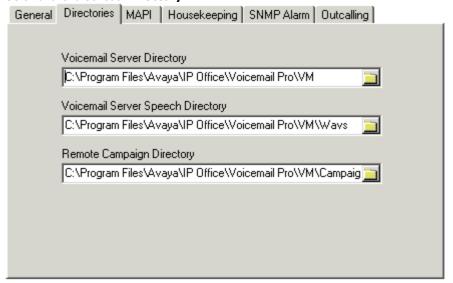
utilizzi automaticamente il numero inserito in **Numero di fax di sistema**. Se il sistema fax non richiede prefissi, lasciare questa casella di controllo deselezionata.

11. Per poter usare questa funzione, è necessario anche configurare un codice funzione.
    - La maggior parte dei server fax inoltrano le chiamate in base ai segnali DTMF ricevuti con la chiamata fax. Selezionare la casella di controllo **Abilita sottoindirizzamento fax** per fare in modo che il segnale DTMF venga trasmesso al server fax dopo che la chiamata ha ricevuto una risposta e che il fax possa essere inoltrato all'indirizzo e-mail del destinatario corretto.
12. Fare clic su **OK**.
13. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

3.2.2 Directory

Durante l'installazione di Voicemail le cartelle di sistema vengono create in alcune ubicazioni predefinite, che possono tuttavia essere modificate in base alle proprie esigenze.

Per impostare l'ubicazione delle cartelle di sistema di Voicemail:

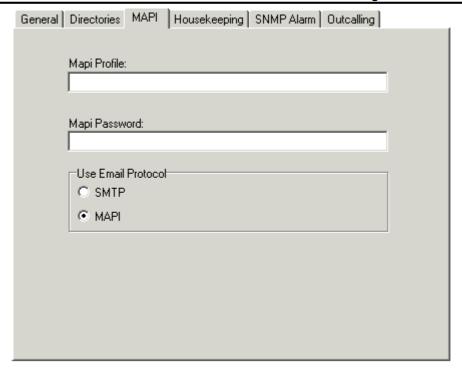
1. Visualizzare la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare**Preferenze**> **Generale**.
3. Selezionare la scheda **Directory**.

4. Nella casella **Directory del server Voicemail** inserire il percorso della cartella che contiene il programma del server Voicemail. Questa è la cartella in cui viene salvato il file ***Root.vmp*** e viene usata l'opzione **Salva e attiva**. Oppure, fare clic su Sfoglia per selezionare la cartella desiderata.
5. Nella casella **Directory voce del server Voicemail** inserire il percorso della cartella in cui memorizzare le librerie con gli annunci vocali. Oppure, fare clic su Sfoglia per selezionare la cartella desiderata.
6. Nella casella **Directory campagna remota** inserire il percorso della cartella in cui memorizzare i file delle campagne. Oppure, fare clic su Sfoglia per selezionare la cartella desiderata.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

3.2.3 MAPI

I servizi e-mail vengono usati sia per il componente E-mail Voicemail che per la funzione E-mail di TTS. Quindi, prima di modificare queste impostazioni, è necessario sempre verificare che siano state configurate tutte le impostazioni appropriate per il tipo di servizio che si prevede di usare.

Queste impostazioni non si applicano a IMS.

Per impostare le preferenze per il client di posta MAPI:

1. Visualizzare la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare**Preferenze**> **Generale**.
3. Selezionare la scheda **MAPI**.

4. Nella casella **Profilo MAPI** inserire il nome del profilo MAPI da usare, se richiesto.
5. Se si specifica un profilo MAPI, è possibile anche impostare una password. Inserire la password desiderata nella casella **Password MAPI**. Se non si prevede di usare un profilo MAPI, è possibile lasciare questa casella vuota.
6. Selezionare il **protocollo e-mail** da usare. Selezionare SMTP per inviare solo notifiche e-mail di Voicemail oppure MAPI per usare la posta elettronica di Voicemail o di TTS. Se si seleziona l'opzione MAPI, è necessario anche specificare ulteriori impostazioni. Per ulteriori informazioni, vedere E-mail Voicemail: panoramica 34.
   · **Importante**
     Se si modifica il protocollo, è necessario arrestare e riavviare il servizio Voicemail.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

3.2.4 Manutenzione

Questa scheda permette di configurare le impostazioni di Voicemail relative all'eliminazione automatica dei messaggi e all'ordine di riproduzione predefinito.

I messaggi riprodotti vengono automaticamente eliminati dal server Voicemail dopo l'intervallo di tempo specificato. Vengono eliminati anche i messaggi riprodotti tramite il client di posta IMS. È possibile impostare un ritardo per tutti i messaggi oppure specificare quanto tempo deve intercorrere prima dell'eliminazione dei singoli tipi di messaggi.

I messaggi vengono automaticamente eliminati dopo due ore di inattività, ossia se non vengono rilevate chiamate in uscita o in arrivo dal/sul server Voicemail per un periodo di due ore.

Le opzioni per l'ordine di riproduzione sono FIFO (First In-First Out) o LIFO (Last In-First Out). Se necessario, è possibile configurare impostazioni specifiche per i diversi tipi di messaggi. L'impostazione predefinita per tutti i tipi di messaggi è FIFO (First In-First Out).

Per impostare le regole per la manutenzione dei messaggi:
1. Nel menu **Amministrazione** selezionare**Preferenze**> **Generale**.
2. Selezionare la scheda **Manutenzione**.

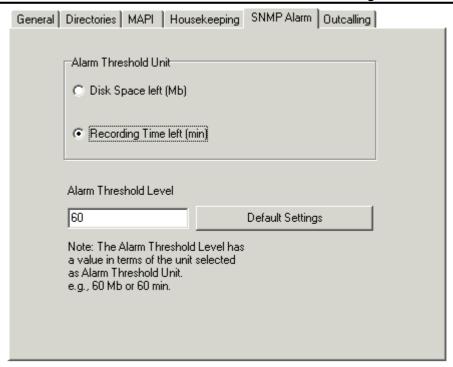
- **Eliminazione automatica messaggi**
  Specificare dopo quante ore i vari tipi di messaggi devono essere automaticamente eliminati al momento dell'operazione di manutenzione successiva di Voicemail. Impostare 0 per disabilitare l'eliminazione automatica.
- **Ordine di riproduzione dei messaggi (impostazione di sistema)**
  Consente di impostare l'ordine di riproduzione per i vari tipi di messaggi. Le opzioni disponibili sono First In-First Out (***FIFO***) e Last In-First Out (***LIFO***). ***FIFO*** è l'impostazione predefinita.

3. Fare clic su **OK**.
4. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

3.2.5 Allarme SNMP

IP Office può essere configurato per inviare allarmi e-mail SNMP (Simple Network Management Protocol) o SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Se si configura questo allarme, il server Voicemail Pro è in grado di indicare al sistema IP Office quando inviare allarmi SNMP relativi allo spazio restante su disco o sul tempo restante disponibile per una registrazione.

Per impostare gli allarmi relativi allo spazio restante su disco e sul tempo di registrazione restante:

1. Visualizzare la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare**Preferenze**> **Generale**.
3. Selezionare la scheda **Allarme SNMP**.

4. Impostare **Unità soglia allarme** su **Spazio su disco restante (MB)** o **Tempo di registrazione restante (minuti)**.
5. Nella casella **Livello soglia allarme** specificare, in minuti o MB, dopo quante unità devono essere attivati gli allarmi SNMP. Il valore minimo è 11. Se si seleziona questo valore, è possibile anche impostare altri due livelli per l'allarme SNMP:
   - **Allarme spazio OK*:*** questo allarme si attiva quando la quantità di spazio libero è superiore al *livello di soglia dell'allarme + 30*.
   - **Allarme critico:** questo allarme viene impostato su 30 o, se il livello della soglia di allarme è inferiore a 40, sul *livello di soglia dell'allarme - 10*. Il valore dell'allarme critico viene ridotto in funzione della regola specificata, ma non incrementa se si aumenta nuovamente il valore riferito alla soglia di allarme. Per reimpostare l'allarme critico su 30, fare clic su **Impostazioni predefinite**.
6. Per ripristinare le impostazioni di allarme predefinite, fare clic su **Impostazioni predefinite**. L'opzione Livello soglia allarme viene reimpostata su 60 e l'opzione Allarme spazio Ok su 90. L'opzione Allarme critico viene invece reimpostata su 30.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

3.2.6 Chiamata in uscita

In Voicemail Pro è possibile impostare le preferenze per le operazioni globali. I proprietari delle caselle postali possono configurare le opzioni per le chiamate in uscita direttamente sul telefono; ad esempio creando un profilo temporale personalizzato. Per informazioni su come configurare le preferenze per le chiamate in uscita, vedere la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

Per impostare preferenze globali per le chiamate in uscita:

1. Aprire la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**> **Generale**.
3. Selezionare la scheda **Chiamata in uscita**.

4. Specificare le ore in cui gli utenti possono effettuare chiamate in uscita nella sezione **Ore sistema**.
   · **Ore principali**: periodo predefinito durante il quale gli utenti possono effettuare chiamate in uscita.
   · **Ore di picco**: orario con il maggior carico di lavoro.
5. Specificare le impostazioni per il numero di tentativi di richiamata nella sezione **Impostazioni tentativi di richiamata di sistema**.
   · Impostare un numero compreso tra 0 e 10 nel campo **Numero di tentativi**. Se il messaggio non viene ascoltato dopo l'ultimo tentativo, la notifica successiva viene inviata solo al momento in cui viene rilevato un nuovo messaggio nella casella postale.
   · Impostare un valore per ciascun tentativo di richiamata nel campo **Intervallo di richiamata**. Tale intervallo rappresenta il tempo che intercorre tra ciascun tentativo di richiamare il numero specificato. La sesta e la decima richiamata usano l'intervallo di richiamata predefinito.
      · Fare doppio clic su un'ora di richiamata per modificare l'intervallo tra le richiamate. Viene visualizzata la finestra Nuovo intervallo in cui è possibile modificare l'intervallo di tempo che deve intercorrere tra i tentativi di richiamare il numero specificato. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche e tornare alla finestra Chiamata in uscita.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

Gli utenti possono anche impostare un valore di timeout, che indica l'intervallo di tempo massimo durante cui il sistema proverà a richiamare il numero. Per ulteriori informazioni, vedere la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

3.2.7 VPNM

Questa opzione è attiva solo se si seleziona VPNM durante l'installazione e si dispone delle necessarie licenze. È possibile aggiungere prima i server VPNM, quindi aggiungere gli utenti ai server.

Per aprire la finestra VPN:
1. Avviare il **client Voicemail Pro**.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze** > **VPNM**. Viene visualizzata la finestra VPNM.

Per aggiungere un server VPNM:

1. Nella sezione **Server VPNM** fare clic su **Aggiungi**.
2. Inserire il nome del dominio completo della destinazione VPNM remota (ossia del server Voicemail Pro remoto o di Avaya Interchange).
3. Inserire il prefisso di accesso costituito da due cifre, se utilizzato.
4. Fare clic su **OK**.

Per eliminare un server VPNM:

1. Nella sezione **Server VPNM** selezionare il server da eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**. L'eliminazione di un server provoca anche l'eliminazione di tutti gli utenti associati al server.

Per aggiungere un utente al server VPNM:

1. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo utente.

2. Inserire i dettagli dell'utente. Tutte queste informazioni DEVONO essere inserite prima dell'aggiunta dell'utente.
   - Selezionare un server VPIM dall'elenco.
   - Inserire il nome completo dell'utente. Questo è il nome usato dalla funzione Componi in base al nome del sistema Voicemail Pro locale.
   - Inserire l'interno dell'utente. Il numero di interno locale viene usato come numero della casella postale locale e non deve quindi essere in conflitto con altri numeri locali.
   - Inserire l'interno remoto dell'utente. Il numero di interno remoto deve corrispondere a un interno reale. Generalmente questo numero e il "numero di interno" locale sono uguali se si utilizza un piano di numerazione univoco per i sistemi collegati.

- Inserire il numero di telefono completo dell'utente. Questo numero deve essere un numero selezionabile, ossia un numero che può essere instradato all'interno o alla casella postale dell'utente.

3. Fare clic su **OK** per salvare i dati e tornare alla finestra di configurazione di VPNM.

Per aggiungere un gruppo di utenti:

1. (Facoltativo) Selezionare l'opzione **Abilita caratteri jolly**. Se si seleziona questa opzione, è possibile usare il simbolo del punto interrogativo (?) per indicare un numero.
2. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** fare clic su **Aggiungi intervallo.** Viene visualizzata la finestra Aggiunta di un intervallo utenti.

3. Inserire i dettagli degli utenti. Tutte queste informazioni DEVONO essere inserite prima dell'aggiunta degli utenti.
   - Selezionare il server VPNM a cui si desidera aggiungere gli utenti.
   - Inserire il numero iniziale dell'intervallo di interni.
   - Inserire il prefisso locale.
   - Inserire il prefisso remoto.
4. Fare clic su **OK** per salvare i dati e tornare alla finestra di configurazione di VPNM.

Per modificare i dettagli di un utente VPNM:

1. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** selezionare il nome dell'utente di cui si desidera modificare i dati.
2. Fare clic su **Modifica.** È possibile modificare il nome completo dell'utente, l'interno locale e il numero di telefono completo.

3.3 Opzioni del Pannello di controllo

3.3.1 Livello di registrazione IMS

Se IMS è installato, è possibile selezionare la scheda Impostazioni di sistema. È possibile specificare il livello di registrazione per i servizi Server gateway IMS e Server voce IMS. Sono disponibili quattro livelli di registrazione, che forniscono livelli di dettaglio diversi.

Generalmente la registrazione deve essere effettuata solo se si rilevano problemi in IMS ed è necessario effettuare una diagnosi accurata. Le informazioni vengono registrate in Visualizzatore eventi.

Per specificare il livello di registrazione per il servizio IMS:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni di sistema**.

4. Nelle caselle **Livello registrazione** selezionare il livello da usare per ciascun servizio IMS.
   - **Nessuna**: non viene effettuata alcuna registrazione
   - **Alcune**: livello di registrazione basso in cui vengono registrati solo gli errori
   - **Maggior parte**: livello di registrazione medio in cui vengono registrati solo gli errori e gli avvisi
   - **Tutti**: vengono registrati tutti gli errori, gli avvisi e le informazioni
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
7. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

3.3.2 Nome del server host IMS

Se IMS è installato, è possibile selezionare la scheda Impostazioni percorso. È necessario specificare il nome del computer del PC server che ospita il servizio Voce IMS. Generalmente questo servizio è installato sullo stesso PC del server Voicemail Pro.

Per specificare il nome del PC che funge da server host per IMS:

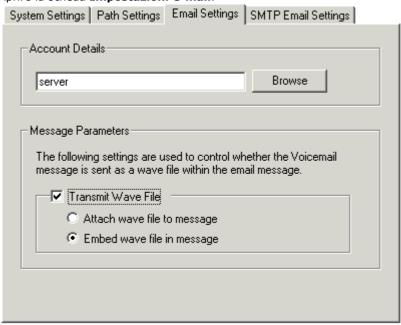
1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni percorso**.

4. Inserire il nome del computer su cui è stato installato il servizio Voce IMS.
   · In alternativa fare clic su **Sfoglia** e scegliere il nome del computer.
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
7. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

3.3.3 Configurazione delle impostazioni e-mail

È possibile configurare alcune impostazioni e-mail come l'account da usare per l'invio della posta e la modalità di trasmissione dei file .wav.

Per configurare le impostazioni e-mail:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni e-mail**.

4. Nella casella **Dati account** inserire il nome dell'account e-mail MAPI da usare per i messaggi e-mail. Oppure, selezionare Sfoglia per visualizzare l'elenco degli account e-mail disponibili.
   - Se si impostano i dati dell'account durante l'uso del protocollo SMTP, è consigliabile inserire un nome di dominio completo; ad esempio admin@test.com.
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. Fare clic su **OK**.

Le opzioni **Parametri messaggio** sono disponibili solo se si installa IMS. Per IMS è possibile specificare il modo in cui i file .wav dei messaggi Voicemail vengono inviati per posta elettronica. L'invio di file .wav in rete incrementa il carico sulla rete e sui server di rete. Un messaggio di un minuto occupa un file .wav di 1 MB.

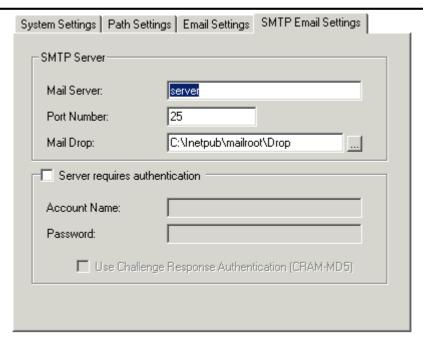
Per impostare i parametri dei messaggi:

1. Per trasmettere i file .wav, selezionare la casella **Trasmetti file Wave**.
2. Selezionare l'opzione per la trasmissione dei file .wav. Le opzioni disponibili sono:
   - **Allega file Wave al messaggio** consente a un destinatario di copiare un file .wav in modo che possa essere usato altrove.
   - **Incorpora file Wave nel messaggio** consente al destinatario di inserire un file in un messaggio. I file incorporati sono compressi e quindi più piccoli degli allegati.
3. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
4. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
5. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

3.3.4 Configurazione delle impostazioni e-mail SMTP

Per poter usare la posta SMTP, è necessario prima definire la connessione ai server di posta SMTP. Questa operazione può essere effettuata tramite la scheda Impostazioni e-mail SMTP. Le voci della scheda cambiano a seconda del fatto che si utilizzi IMS o Voicemail Pro Networked Messaging (VPNM).

Per configurare le impostazioni e-mail SMTP:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni e-mail SMTP**.

4. Nella casella **Server di posta** inserire il nome del server di posta SMTP, verificando che il dominio specificato sia completo.
5. Nella casella **Numero di porta** inserire il numero della porta in ascolto del server di posta SMTP, che per impostazione predefinita è la numero 25.
6. Nella casella **Ricezione posta** inserire la cartella di destinazione per i messaggi e-mail in uscita sul server SMTP. Questo nome deve sempre essere specificato se si installa VPNM. Oppure, fare clic su Sfoglia per selezionare la cartella desiderata.
7. (Facoltativo) Per impostare l'autenticazione del server, selezionare la casella di controllo **Il server richiede autenticazione**. Tuttavia se si seleziona questa opzione, è necessario anche inserire un nome account e una password. È possibile anche decidere se configurare o meno l'opzione **Utilizza Challenge Response Authentication**.
8. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
9. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
10. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

3.4 Configurazione di IP Office

Le impostazioni di configurazione predefinite di IP Office consentono generalmente di usare immediatamente il servizio Voicemail a condizione che ci sia un server Voicemail collegato alla rete LAN. Queste impostazioni predefinite sono:

- Voicemail in esecuzione su un PC accessibile tramite l'indirizzo broadcast 255.255.255.255.
- Un servizio Voicemail per ciascun utente o gruppo di suoneria attivato.
- Non deve essere stato impostato alcun codice di accesso a Voicemail per nessuna delle caselle postali. Fino a quando non si inserisce un codice per la casella postale, questa è accessibile solo dall'interno del proprietario della casella postale.
- Le funzioni E-mail e Guida in linea di Voicemail non devono essere state impostate.
- Non devono essere stati impostati numeri per il centralino Voicemail per le caselle postali degli utenti.
- A differenza delle caselle postali dei gruppi di suoneria, che vengono create per impostazione predefinita, non vengono impostati automaticamente indicazioni di messaggi in attesa o metodi per l'accesso ai messaggi. È necessario programmare un metodo per l'accesso alla casella postale di ciascun gruppo di suoneria. Per ulteriori informazioni, vedere Voicemail per i gruppi di suoneria: panoramica 111.

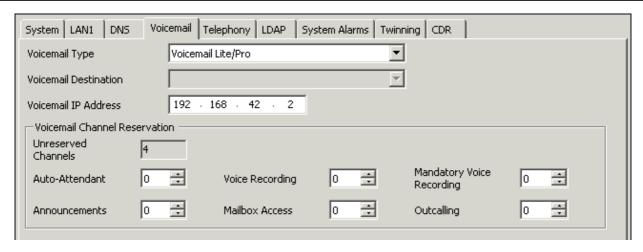
Prima di iniziare a configurare e personalizzare Voicemail Pro, è necessario inserire in IP Office Manager i dati del server Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Identificazione del server Voicemail 82 e la Guida in linea di IP Office Manager.

Le seguenti sezioni spiegano come configurare le impostazioni in Voicemail Pro.

3.4.1 Identificazione del server Voicemail

È necessario configurare IP Office per permettergli di riconoscere il PC che funge da server Voicemail.

Per identificare il PC che funge da server Voicemail:

1. In IP Office Manager aprire il pannello Dettagli con le informazioni sul sistema. Per informazioni su come visualizzare i pannelli disponibili in IP Office Manager, vedere la Guida per l'utente di IP Office Manager o la Guida in linea.
2. Selezionare la scheda **Voicemail**.

3. Il tipo di servizio Voicemail predefinito è **Voicemail Lite/Pro**. Verificare che questa impostazione non sia stata modificata.
4. Lasciare la casella **Destinazione voicemail** vuota perché non viene usata con VoiceMail Pro.
5. Nella casella **Indirizzo IP Voicemail** modificare l'indirizzo predefinito (*255.255.255.255)* e impostare l'indirizzo IP del PC su cui è in esecuzione il server Voicemail. Se è presente un solo server Voicemail in rete, non è necessario apportare alcuna modifica.
6. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.

Per impostazione predefinita non ci sono **canali Voicemail riservati**. Tuttavia, è possibile riservare canali Voicemail per funzioni specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Prenotazione dei canali Voicemail 93 nell'appendice.

3.4.2 Uso di Voicemail per la generazione di messaggi di errore

Voicemail consente di generare messaggi quando vengono selezionati numeri specifici. Ad esempio se gli utenti non sono autorizzati a effettuare chiamate internazionali, è possibile inserire una registrazione del tipo "Chiamate internazionali non autorizzate" anzichè emettere il tono di occupato.

Per creare un messaggio di errore "Chiamate internazionali non autorizzate":

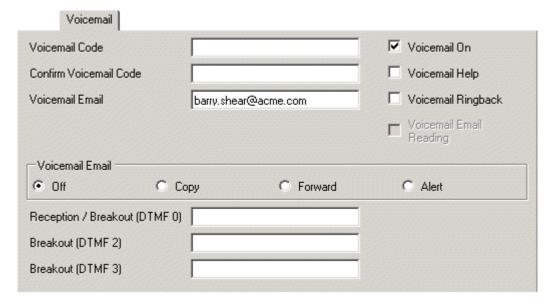
1. In IP Office Manager creare un utente virtuale. Inserire le seguenti informazioni nella scheda Utente:
   - **Nome**: Bloccato
   - **Nome completo**: messaggio d'errore "Chiamate interne"
   - **Interno:** 403
2. È necessario accedere all'interno dell'utente virtuale da qualsiasi interno telefonico collegato al sistema e aggiungere un codice Voicemail.
   - Selezionare l'utente **Bloccato**.
   - Selezionare la scheda **Voicemail**.
   - Aggiungere un **codice Voicemail**.
   - Fare clic su **OK**.
3. Aggiungere un codice funzione per accedere al sistema Voicemail dell'utente virtuale.
   - **Codice:** *95
   - **Funzione:** Ascolta Voicemail
   - **Numero telefonico:** "?Bloccato" *(tra virgolette)*
   - **ID Gruppo Linee:** 0
4. Salvare il file di configurazione.
5. A questo punto è possibile usare il sistema Voicemail dell'utente virtuale per registrare un messaggio che segnala che le chiamate internazionali non sono permesse.
   - Comporre *95 su qualsiasi telefono collegato al sistema.
   - Inserire il numero di interno **403**.
   - Inserire il codice di accesso Voicemail.
     - Quando si accede per la prima volta alla casella postale dell'interno 403, viene visualizzato un avviso che chiede di modificare la password e registrare un nome utente.
   - Premere **3** per registrare l'annuncio.
   - Premere **1** per modificare il messaggio.
   - Premere **1** per registrare l'annuncio 1.
   - Leggere il nuovo messaggio. In questo caso leggere un messaggio del tipo "Chiamate internazionali non autorizzate".
   - Premere **#** per terminare la registrazione.
   - Premere **1** per salvare tutte le chiamate.
   - Riagganciare il ricevitore.
6. È necessario creare un codice funzione in IP Office Manager in modo che il messaggio venga riprodotto quando gli utenti tentano di effettuare una chiamata internazionale.
   - **Codice:** 00N
   - **Funzione:** Ascolta Voicemail
   - **Numero telefonico:** "#Bloccato" *(tra virgolette)*
   - **ID Gruppo Linee:** 0
7. Salvare il file di configurazione.
8. Per verificare che il messaggio di errore venga riprodotto, provare a effettuare una chiamata internazionale su

qualunque telefono. Viene generalmente riprodotto il messaggio registrato.

3.4.3 Configurazione di Voicemail per i singoli utenti

Voicemail può essere configurato per ciascun utente di IP Office Manager.

Per modificare la configurazione di Voicemail per un utente:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Aprire la scheda **Voicemail**.

4. (Facoltativo) Inserire un codice Voicemail di 1-15 cifre nel campo **Codice Voicemail**. Questo codice deve essere specificato quando si ascoltano i messaggi remotamente; ad esempio dall'interno di un altro utente o da un telefono esterno.
   · Digitare nuovamente il codice Voicemail nel campo **Conferma codice voicemail** per verificare che sia stato inserito correttamente.
5. (Facoltativo) Per disattivare Voicemail è sufficiente deselezionare l'opzione **Voicemail Attivo**. Se l'opzione è attivata, la casella postale viene usata per rispondere alle chiamate senza risposta o occupate dell'utente.
6. (Facoltativo) Se si seleziona l'opzione **Aiuto Voicemail**, viene riprodotto un ulteriore avviso al momento in cui gli utenti ricevono i messaggi a loro diretti. Tale avviso è '*Per richiedere assistenza in qualunque momento, premere 8*'.
   · Se l'opzione Aiuto Voicemail è selezionata, gli utenti possono comunque premere 8 in qualunque momento e ascoltare l'elenco di funzioni Voicemail disponibili. Questa impostazione consente di attivare/disattivare il messaggio di aiuto audio, ma non disattiva di fatto la funzione.
7. (Facoltativo) Appena arriva un nuovo messaggio, il server Voicemail chiama l'interno dell'utente appena si ricollega al sistema al termine della chiamata in cui è impegnato. Il server Voicemail segnala la chiamata sull'interno una sola volta ogni 30 secondi. Per attivare questa funzione, è necessario selezionare l'opzione **Richiamata Voicemail** .
8. (Facoltativo) È possibile configurare la funzione E-mail di Voicemail per ciascun utente. In questo caso, al momento della ricezione di un messaggio, il file WAV creato può essere inviato all'account e-mail dell'utente in base alla selezione dell'utente o alla modalità E-mail impostata per Voicemail. L'invio di file .wav in rete incrementa il carico sulla rete e i server di rete. Un messaggio di un minuto occupa un file .wav di 1 MB. La funzione Lettura e-mail Voicemail non è disponibile in VoiceMail Lite.
   · **E-mail voicemail**: inserire l'indirizzo e-mail dell'utente.
   · Selezionare una delle seguenti opzioni per il componente E-mail di Voicemail:
     · **Disattivo:**i messaggi o le notifiche Voicemail non vengono inviati automaticamente.
     · **Copia:**viene inviata una copia del messaggio all'account e-mail.
     · **Inoltra:**i messaggi Voicemail vengono inviati all'account e-mail ed eliminati dal server Voicemail.
     · **Avviso:**viene inviata all'account e-mail una notifica di ricezione di un nuovo messaggio Voicemail.
9. (Facoltativo) È possibile offrire agli utenti che vengono trasferiti al sistema Voicemail la possibilità di essere trasferiti a un interno diverso. In questo caso però è necessario registrare un messaggio che elenchi le opzioni disponibili. I numeri degli interni a cui è possibile trasferire le chiamate possono essere inseriti nei campi:
   · **Centralino/Interruzione (DTMF 0)**
     Indica il numero a cui vengono trasferite le chiamate se i chiamanti vengono indirizzati a Voicemail e premono 0. Generalmente questo numero corrisponde a quello del centralino.

   · **Interruzione (DTMF 2)**
     Indica il numero a cui vengono trasferite le chiamate se i chiamanti vengono indirizzati a Voicemail e premono **2**. Il numero di destinazione può essere, ad esempio, il numero di un collega del proprietario della casella postale a cui era destinata la chiamata.

   · **Interruzione (DTMF 3)**

Indica il numero a cui vengono trasferite le chiamate se i chiamanti vengono indirizzati a Voicemail e premono **3**. Il numero di destinazione può essere, ad esempio, il numero di cellulare del proprietario della casella postale al cui interno era originariamente destinata la chiamata.

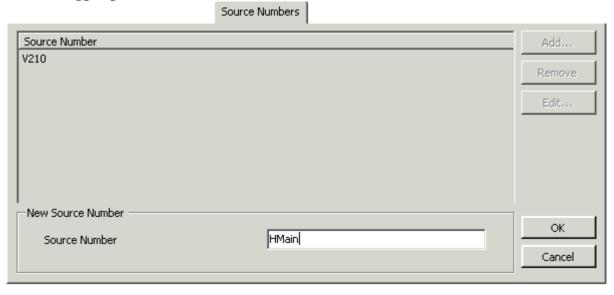
10. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche della configurazione Voicemail apportate per l'utente.
11. Modificare i dettagli utente desiderati, quindi salvarli e inserirli nelle modifiche della configurazione.

3.4.4 Configurazione dei numeri sorgente per l'utente

I numeri sorgente degli utenti possono essere modificati in IP Office Manager. La scheda Numeri sorgente visualizza un elenco dei numeri sorgente utilizzabili per la composizione. Molti di questi numeri possono essere correlati a funzioni Voicemail. Le impostazioni utilizzabili per i numeri sorgente in VoiceMail Lite sono:

- **V<*ICLID del chiamante*>** = Accesso a Voicemail da una postazione accreditata.
  Le stringhe con il prefisso V indicano numeri da cui è possibile accedere alla casella postale dell'utente senza inserire il codice di accesso Voicemail della casella postale.
  - In modalità Intuity, gli utenti devono comunque inserire il codice Voicemail anche nel caso in cui premano il tasto Messaggi sul telefono. Per evitare di inserire il codice Voicemail per l'accesso alla casella postale, è necessario programmare un pulsante per l'ascolto della posta Voicemail.
- **H<*Nome gruppo*>** = Indicazione Voicemail del gruppo di suoneria
  Consente all'utente di ricevere un'indicazione di messaggio in attesa per i nuovi messaggi indirizzati al gruppo. Inserire **H** seguito dal nome del gruppo; ad esempio **HPrincipale**. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per i gruppi di suoneria 112.
- **P<*Numero di telefono*>** = Numero di richiamata Voicemail
  Selezionare questa voce per impostare la destinazione per le richiamate (avviso di chiamata in uscita) da Voicemail. Inserire P seguito dal numero di telefono, ricordandosi di includere l'eventuale prefisso necessario per accedere alla linea esterna; ad esempio *P917325559876*. Questa funzione è disponibile solo se si usa Voicemail Pro con la funzione di richiamata specifica oppure se è stato configurato un punto di inizio specifico per la funzione di richiamata, ed è diversa dalla funzione di richiamata di Voicemail che viene segnalata sull'interno dell'utente.

Per aggiungere un numero sorgente:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Aprire la scheda **Numeri sorgente**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.

5. Inserire il numero nel campo **Numero sorgente** in fondo alla finestra.
6. Fare clic su **OK** per salvare il file di configurazione.

3.4.5 Impostazioni delle opzioni di trasferimento di Voicemail per un utente

Il proprietario di una casella postale può permettere ai chiamanti, che vengono trasferiti alla sua casella postale per lasciare un messaggio, l'opzione di scegliere di parlare con un altro numero; ad esempio:

- Di premere 0 per parlare con il centralino
- Di premere 2 per parlare con la segretaria
- Di premere 3 per connettersi a un numero esterno come un numero di cellulare

Prima di poter usare questa funzione, è tuttavia necessario configurare i numeri da usare per le opzioni di trasferimento.

Per configurare le opzioni per il trasferimento a Voicemail per un utente:

1. In IP Office Manager selezionare la scheda **Voicemail** dell'utente.
2. (Facoltativo) Inserire un numero interno o esterno nel campo **Centralino/Interruzione (DTMF 0)**. A questo

punto, dopo la connessione con la casella postale dell'utente, il chiamante può premere 0 per essere trasferito a un numero interno o esterno. È generalmente opportuno illustrare queste opzioni nell'annuncio con un messaggio del tipo "*Giorgio Rossi non è disponibile oggi. Può lasciare un messaggio oppure premere 0 per parlare con il centralino*".

3. (Facoltativo) Inserire un numero interno o esterno nel campo **Centralino/Interruzione (DTMF 2/3)**. Quando si usa Voicemail Pro in modalità Intuity, è possibile anche impostare altri due numeri di interruzione oltre al numero del centralino, che possono essere selezionati dall'utente premendo 2 o 3. L'uso di questi due numeri aggiuntivi consente sostanzialmente di creare una funzione di assistente automatico di base. Le opzioni devono essere illustrate nell'annuncio della casella postale dell'utente.
4. Fare clic su **OK**.
5. Chiedere al proprietario della casella postale di registrare un nuovo messaggio per segnalare ai chiamanti che possono premere **0, 2 o 3** per selezionare opzioni di trasferimento diverse.

La modalità di funzionamento è diversa se si utilizza un'azione Lascia posta in un flusso chiamate personalizzato per l'accesso alla casella postale.

- In modalità IP Office la chiamata segue il risultato Operazione non riuscita o Errore dell'azione Lascia posta, a seconda del fatto che il chiamante prema o meno 0 dopo il segnale di inizio registrazione.
- In modalità Intuity la selezione di 0 comporta l'applicazione automatica dell'impostazione configurata per il centralino Voicemail dall'utente della casella postale.

3.5 Configurazione dei server fax

I fax e i server usati con IP Office sono in grado di elaborare i messaggi fax in molti modi.

- **Chiamate fax gestite senza Voicemail Pro**
  In IP Office è possibile configurare un fax in modo che indirizzi tutti i fax a interni o gruppi di suoneria specifici. I fax possono essere indirizzati ai fax o server in base ai numeri DDI o DID delle chiamate in entrata. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida per l'utente di IP Office Manager o la Guida in linea.

- **Chiamate fax rilevate da Voicemail Pro**
  Se viene lasciato un messaggio fax in una casella postale Voicemail, Voicemail Pro è in grado di rilevare che si tratta di una chiamata fax e indirizzare il messaggio a un fax o server in grado di ricevere fax. Le chiamate in entrata possono essere indirizzate a un numero di fax di sistema oppure al numero di fax specificato dal proprietario della casella postale (solo in modalità Intuity).

- **Invio delle chiamate fax a un numero fax di sistema**
  Se Voicemail Pro rileva un tono fax, trasferisce la chiamata al numero impostato come fax di sistema. Tale numero può essere un interno analogico collegato alla scheda fax di un server fax. Per informazioni su come configurare un interno analogico, vedere Configurazione di un numero di interno analogico per i fax 90.

- **Invio delle chiamate fax al numero di una casella postale specifico**
  Se Voicemail Pro rileva che la chiamata in entrata è un fax ed è stato specificato un numero di fax di sistema, Voicemail Pro verifica che il numero di destinazione sia un numero di fax definito dall'utente. In caso affermativo, trasferisce la chiamata a questo numero anzichè al numero di fax di sistema.

  Se l'utente non ha specificato un numero di fax personale, la chiamata viene trasferita al numero di fax di sistema. Se si specifica un numero fax di sistema, vengono trasferite a questo numero tutte le chiamate fax destinate alle caselle postali degli utenti o dei gruppi di suoneria, sia in modalità IP Office che Intuity. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro 87.

  I proprietari delle caselle postali Intuity possono selezionare le opzioni disponibili sui loro telefoni per inoltrare i fax a un fax o a una stampante fax specifici. Per ulteriori informazioni su come impostare un numero di fax per la casella postale, consultare la guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità IP Office e Intuity.

  Se il sistema fax, come il sistema C3000, richiede l'aggiunta di un prefisso, non è possibile usare il numero di fax di sistema. In questo caso è infatti necessario specificare un prefisso in modo che il messaggio fax possa essere identificato e inoltrato all'interno del destinatario corretto. Ad esempio se si utilizza il prefisso 54, a tutti i messaggi fax indirizzati all'interno 201 viene automaticamente aggiunto il prefisso 54, quindi il numero completo diventa 54201. Il server fax rimuove il prefisso di sistema e usa il numero di interno per determinare la destinazione del fax. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro 87.

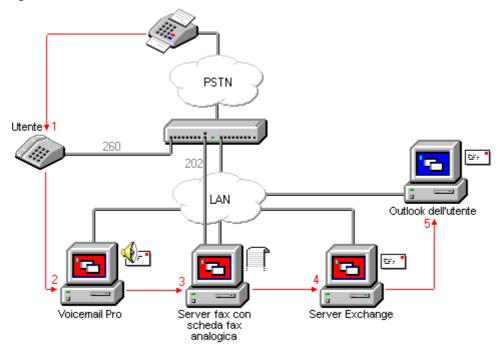
- **Reindirizzamento delle chiamate fax tramite un'azione Menu anziché il numero di fax di sistema**
  Se non si imposta un numero fax di sistema, è possibile usare un'azione Menu. In questo caso è possibile usare il carattere **F** come opzione DMTF di un'azione Menu per specificare le azioni che devono essere applicate alle chiamate fax. Per ulteriori informazioni, vedere Indirizzamento delle chiamate fax tramite un'azione Menu 89.

Importante

- Per impostazione predefinita Voicemail Pro non è in grado di rilevare le chiamate fax. Per abilitare questa funzione, è necessario specificare un numero di fax di sistema. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro 87.

3.5.1 Configurazione del server fax

Le sezioni che seguono spiegano come configurare un server fax in modo che possa essere usato con un sistema IP Office. Le descrizioni si riferiscono alle seguenti applicazioni server fax:

- Gfi FAXMaker
- Fenestrae Faxination
- Equisys Zeta*fax*
- Captaris RightFax

Il server fax deve essere configurato in modo che distribuisca i fax alle caselle postali del server del centralino in base agli indirizzi fax secondari (DTMF) originali specificati in Voicemail Pro. Per l'interazione tra il server fax e Voicemail Pro sono necessari diritti utente specifici.

Se il PC usato come server fax utilizza una scheda fax analogica, è necessario collegare la scheda fax alla porta (POT) dell'interno analogico di IP Office.

Le seguenti sezioni spiegano come configurare un server fax in modo che possa essere usato con Voicemail Pro. Queste informazioni presuppongono che:

- Il software del server fax sia stato installato
- I componenti hardware necessari siano stati installati e collegati a IP Office
- Exchange Connector sia stato installato e configurato

Per informazioni dettagliate sui requisiti di sistemi e istruzioni su come installare il server fax, consultare la documentazione fornita dal produttore oppure visitare il sito Web.

Per configurare un server fax per l'uso con Voicemail Pro, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

1. Impostare il numero di fax del sistema. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema per Voicemail Pro 87.
2. Se si prevede di usare numeri con prefissi, è possibile anche configurare un codice funzione in modo che tutte le chiamate fax vengano indirizzate ai numeri con prefissi.
3. Se la modalità Casella postale scelta è Intuity, è necessario suggerire a tutti i proprietari di caselle postali di impostare le destinazioni fax preferite sui numeri desiderati. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di un numero di fax definito dall'utente 89.
4. Se non si desidera usare un numero di fax di sistema, è possibile impostare un'azione Menu per indirizzare le chiamate fax. Per ulteriori informazioni, vedere Indirizzamento delle chiamate fax tramite un'azione Menu 89.
5. Se il PC che funge da server fax dispone di una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di interno da usare per i fax. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di un numero di interno analogico per i fax 90.

3.5.2 Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro

L'opzione **Numero di fax di sistema** consente di:

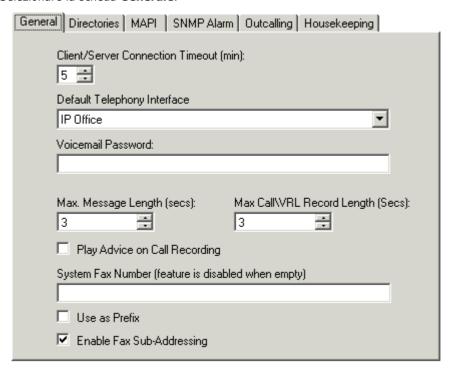
- Abilitare il rilevamento di fax.
  Per impostazione predefinita Voicemail Pro non viene configurato per il rilevamento automatico dei fax al momento dell'installazione. Se si abilita il rilevamento dei fax, tutte le chiamate fax che rimangono nella casella postale Voicemail, vengono automaticamente indirizzate al numero di fax di sistema configurato.

- Definire la destinazione predefinita per tutte le chiamate fax dirette a una casella Voicemail e destinate ad essere reindirizzate a un fax.

I proprietari delle caselle di posta Intuity possono anche impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Le chiamate in entrata vengono indirizzate a Voicemail Pro, che provvede a reindirizzare le chiamate

fax al numero personale impostato dal proprietario della casella postale, se configurato. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare la guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

Per impostare il numero di fax di sistema di Voicemail Pro:

1. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**. Viene visualizzata la finestra Preferenze di sistema.
2. Selezionare la scheda **Generale**.

3. Nella casella **Numero di fax del sistema** inserire il numero del fax a cui vengono indirizzati tutti i fax in entrata. Verificare che tale numero corrisponda a un interno analogico collegato alla scheda fax del server fax.
   - I proprietari delle caselle postali Intuity possono ricevere i messaggi fax nelle loro caselle postali e impostare un numero di fax personale da usare in alternativa a quello di sistema. Anche in questo caso l'amministratore deve comunque impostare un numero di fax di sistema per consentire ai proprietari delle caselle postali di impostare un numero personale. Il numero personale impostato dal proprietario della casella postale ha sempre la priorità su quello di sistema. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare la guida per l'utente relative all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.
   - Se il sistema fax richiede l'inserimento di un prefisso, come accade per il server fax C3000, non inserire un numero di fax nella casella **Numero di fax del sistema**, ma inserire il numero da usare come prefisso in modo da permettere al sistema di identificare il messaggio fax e di inoltrarlo all'interno del destinatario corretto. Ad esempio, se si imposta un prefisso 54, tale prefisso viene automaticamente aggiunto a tutti i fax indirizzati all'interno 201. Quindi, il numero di fax completo diventa 54201.
4. Per usare un prefisso specifico, selezionare la casella di controllo **Usa come prefisso** in modo che il sistema utilizzi automaticamente il numero inserito in **Numero di fax di sistema**. Se il sistema fax non richiede prefissi, lasciare questa casella di controllo deselezionata.
   Importante
   - Per poter usare questa funzione, è necessario anche configurare un codice funzione.
5. La maggior parte dei server fax inoltrano le chiamate in base ai segnali DTMF ricevuti con la chiamata fax. Selezionare la casella di controllo **Abilita sottoindirizzamento fax** per trasferire il segnale DTMF al server fax dopo che la chiamata ha ottenuto una risposta. Ciò consente di inoltrare il fax all'indirizzo e-mail del destinatario corretto.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva**.

Se si utilizzano numeri con prefissi, è necessario impostare un codice funzione in modo che le chiamate fax vengano indirizzate a tali numeri.

In modalità Intuity è necessario anche informare i proprietari di caselle postali che possono anche impostare un numero di fax personale per la ricezione di fax. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di un numero di fax definito dall'utente 89.

Se non si prevede di usare il numero di fax di sistema, è possibile anche configurare un'azione Menu per instradare i fax. Per ulteriori informazioni, vedere Indirizzamento delle chiamate fax tramite un'azione Menu 89.

Se il server fax utilizza una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di interno da usare per i fax. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di un numero di interno analogico per i fax 90.

3.5.3 Impostazione della funzione di inoltro dei fax

Voicemail Pro è configurato per inoltrare automaticamente i fax quando gli utenti compongono *1. I fax vengono inoltrati come segue:

- I fax Gfi FAXMaker vengono inviati a <numerofax>@faxmaker.com
- I fax Fenestrae Faxination vengono inviati a <numerofax>@faxination.com
- I fax Equisys Zeta*f*ax vengono inviati a <numero fax>@zfconnector.com
- I fax Captaris RightFax vengono inviati a <numerofax>@rightfax.com

Esempio
Si supponga che un utente di un fax GFiFAXMaker selezioni *1 e inserisca il numero di fax da usare seguito da # per terminare il numero di fax e da # per confermare. In questo caso il fax viene inoltrato a <numerofax>@faxmaker.com. Quindi, se l'utente seleziona *1 seguito da 201# e # per confermare, il fax viene inoltrato a 201@faxmaker.com.

- L'amministratore del server fax dovrà sempre verificare che i connettori Exchange siano configurati per ricevere questo tipo di messaggi.

3.5.4 Impostazione di un numero di fax definito dall'utente

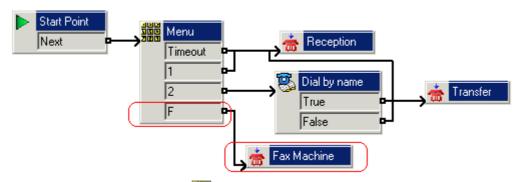
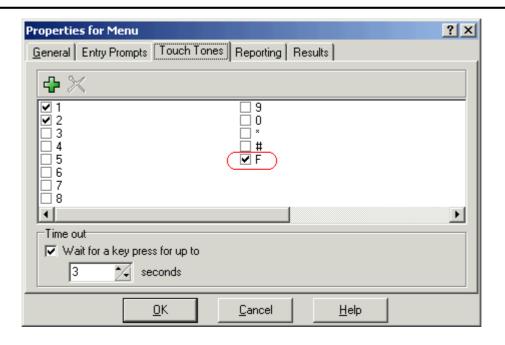
Se l'amministratore ha abilitato la funzione corrispondente, i proprietari delle caselle postali Intuity possono impostare un numero di fax personalizzato più idoneo alle loro esigenze; ad esempio nei casi in cui sono fuori ufficio.

Per impostare un numero di fax definito dall'utente:

1. Eseguire la procedura prevista per l'impostazione di un numero di fax. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema di Voicemail Pro 87.
2. Informare il proprietario della casella postale che può impostare il numero di fax personale, suggerendogli di consultare la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity per ulteriori informazioni.
3. Se il server fax utilizza una scheda fax analogica, è necessario configurare il numero di fax analogico da usare. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di un numero di interno analogico per il fax 90.

3.5.5 Instradamento dei fax tramite un'azione Menu

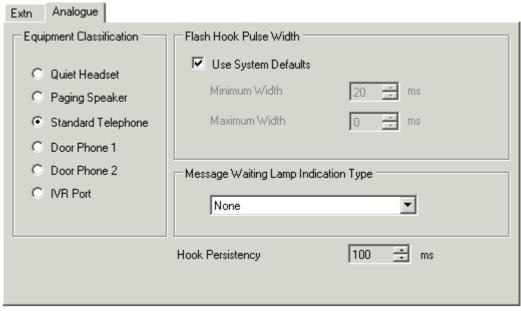
Se si ha l'esigenza di indirizzare le chiamate in entrata a un assistente automatico, è possibile usare l'azione Menu per rilevare e reindirizzare le chiamate fax. Per attivare questa funzione, è necessario aggiungere un numero nel campo Numero fax di sistema tramite il client Voicemail Pro e aggiungere 'F' come tono da rilevare nell'azione Menu. In questo modo che chiamate in entrata provenienti dall'azione Menu che presentano un tono fax seguono l'indirizzamento del flusso chiamante 'F', ossia vengono trasferite all'interno del server fax o a un gruppo di suoneria.

È anche possibile aggiungere **F** alle opzioni dei toni DMTF di un'azione **Menu** per specificare le azioni che devono essere applicate alle chiamate fax. Il risultato può quindi essere indirizzato seguendo le impostazioni specificate per le chiamate fax ricevute dal flusso chiamate associato. Nel seguente esempio di flusso chiamate è stato usato il carattere **F** per reindirizzare tutte le chiamate fax a un numero specifico.

Il risultato **F** è stato quindi aggiunto alla scheda **Toni DMTF** dell'azione **Menu** tramite l'icona .

3.5.6 Configurazione di un numero di interno analogico per l'uso del fax

Se il PC usato come server fax è munito di una scheda fax analogica, è necessario verificare che la scheda sia collegata alla porta (POT) dell'interno analogico di IP Office. Dopo questa operazione, è possibile configurare l'interno analogico per l'uso del fax.

Per configurare un numero di interno analogico per l'uso del fax:

1. IP Office Manager visualizzare i dettagli dell'interno utilizzato come fax.
2. Aprire la scheda **Int.**
3. Nel campo **Tipo Display Chiamante** selezionare ***DTMFF***.

3. Aprire la scheda **Analogico**.
4. Impostare l'indirizzamento DDI delle chiamate in entrata per gli utenti desiderati.

- **Suggerimento**
  Se la scheda fax supporta più linee, è possibile configurarle come gruppo. Il numero del gruppo può quindi essere usato come destinazione fax al posto di un singolo numero di interno.

Il passaggio successivo consiste nell'impostare il numero di fax di sistema per Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del numero di fax di sistema per Voicemail Pro 87.

3.5.7 Server fax Castelle

Voicemail Pro 4.1 supporta ora anche i prodotti Castelle FaxPress, che utilizzano il protocollo SMTP anziché MAPI per trasmettere fax ed e-mail tramite il server Voicemail Pro.

Per consentire a Voicemail Pro di riconoscere i messaggi e-mail ricevuti dal server fax, è necessario verificare che il nome del mittente inizi con FaxPress. Tale nome può essere configurato tramite il software client FaxPress attenendosi alla seguente procedura:

1. Accedere al software client FaxPress come supervisore.
2. Espandere la sezione Administration (Amministrazione) a sinistra.
3. Selezionare **Embedded Services** (Servizi incorporati).
4. Selezionare **Email Gateway** (Gateway e-mail), quindi fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Configuration** (Configurazione).
5. Selezionare la scheda **Email to Fax** (Da e-mail a fax).
6. Nella sezione **Return address used in emails sent from the SMTP gateway** (Indirizzo di risposta da usare nei messaggi e-mail inviati dal gateway SMTP) inserire nel campo **Name** (Nome) un nome che inizi con ***FaxPress***.

3.6 Opzioni per l'installazione di IMS

IMS Server è costituito da due componenti oltre al servizio Voicemail Pro, ossia da:

- **IMS Gateway Service**
- **IMS Voice Service**

Generalmente entrambi questi servizi vengono installati sullo stesso server del servizio Voicemail Pro Service. La procedura di installazione non è tuttavia descritta in questo documento. Se necessario, è tuttavia possibile anche installare IMS Gateway Service sul server Exchange. In questo caso la procedura di installazione prevede alcuni passaggi supplementari.

Se IMS Gateway Service viene installato sul server Exchange, è necessario verificare che IMS possa accedere a tale server e che Exchange venga avviato prima di IMS. Verificare sempre in particolare che i servizi MSExchangeIS e MSExchangeMTA vengano avviati prima del servizio IMS Gateway. Se i servizi IMS e Exchange sono configurati per avviarsi automaticamente all'avvio del sistema, è possibile che si verifichi un problema. All'avvio del sistema, Windows esegue entrambi i servizi IMS e Exchange anche se non necessariamente in questo ordine. Quindi, è necessario impostare Windows in modo che avvii i servizi nell'ordine corretto.

Questa operazione può essere eseguita modificando le proprietà del registro di sistema nel seguente modo:

1. Eseguire regedt32.exe, generalmente ubicato nella cartella \WINNT\SYSTEM32.
2. Nel menu Window selezionare HKEY_LOCAL_MACHINE.
3. Ricercare la chiave SYSTEM\CurrentControlSet\Services\IMS(Gateway).
4. Aprire il valore DependOnService e verificare che contenga IMS (Restart)
5. Aggiungere le stringhe MSExchangeIS e MSExchangeMTA.
6. Si noti che il valore è di tipo REG_MULTI_SZ, il che significa che è necessario separare ciascuna stringa premendo il tasto Invio.

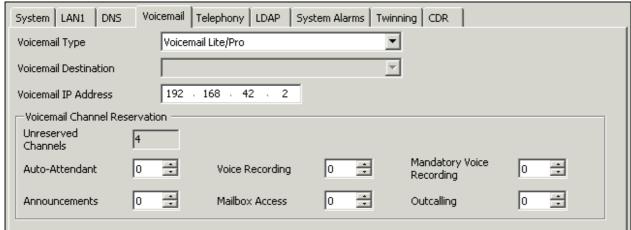
7. Chiudere regedt32. Riavviare il computer e verificare che IMS si avvii correttamente.
8. Ricordare che i servizi Exchange e IMS diventano pienamente operativi solo alcuni minuti dopo il riavvio.

3.6.1 Prenotazione dei canali Voicemail

Per impostazione predefinita non vengono riservati canali. Tuttavia, è possibile riservare canali Voicemail per funzioni specifiche utilizzando IP Office Manager. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea di IP Office Manager.

I canali Voicemail possono essere riservati per:
- Assistente automatico
- Annunci
- Registrazioni vocali
- Accesso alle caselle postali
- Registrazione di annunci obbligatori
- Chiamate in uscita

Se si verificano problemi, è opportuno controllare i canali Voicemail riservati. Se il numero di canali Voicemail è insufficiente:
- Le chiamate interne dirette all'assistente automatico vengono inserite nella coda e vi rimangono finché non si libera una risorsa.
- Gli annunci non vengono riprodotti, ma la chiamata viene instradata correttamente.
- La registrazione manuale degli annunci vocali viene abilitata, ma non è possibile effettuare registrazioni. La chiamata continua normalmente.
- Gli utenti vengono inseriti in una coda quando tentano di accedere alle loro caselle postali.
- Viene riprodotto un tono di occupato agli utenti con registrazioni obbligatorie per le chiamate in uscita (interne ed esterne).
- Le chiamate effettuate su linee con registrazioni obbligatorie vengono bloccate.
- La chiamata in uscita viene effettuata solo dopo un ritardo di un certo intervallo di tempo. La relativa notifica viene posticipata fino a quando non sono disponibili risorse sufficienti.

Per modificare i canali Voicemail riservati:
1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Sistema** e selezionare il sistema.
3. Selezionare la scheda **Voicemail**.

4. Apportare le modifiche desiderate ai canali riservati. L'impostazione predefinita è 0. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea di IP Office Manager.

Per visualizzare i canali Voicemail utilizzati:
1. Aprire SSA.
2. Fare clic su **Risorse**. Viene visualizzato il riepilogo delle risorse di sistema contenente le seguenti informazioni:
   · Numero di canali Voicemail disponibili
   · Numero di canali utilizzati
   · Informazioni sul traffico

Per ulteriori informazioni sulle risorse del sistema, vedere la Guida in linea di SSA.

Capitolo 4. Amministrazione

4. Amministrazione

4.1 Accesso e disconnessione al/dal client Voicemail Pro

4.1.1 Avvio del client Voicemail Pro

È possibile avviare Voicemail Pro dalla cartella di IP Office Voicemail Pro.

Per avviare il client Voicemail Pro:

1. Nel menu **Start** selezionare **Programmi** > **IP Office** > **Voicemail Pro Client**. Viene visualizzata la finestra principale del client Voicemail Pro.

Se il client e il server sono installati sullo stesso computer, non è necessario effettuare l'accesso al sistema. Se si utilizza il client su un server remoto, è invece necessario accedere al sistema. Per ulteriori informazioni, vedere Accesso al server Voicemail Pro 96.

- **Suggerimento**
  In alternativa, come per tutte le applicazioni Windows, è possibile anche aggiungere un collegamento sul desktop in modo da poterlo usare per l'avvio del client Voicemail Pro.

4.1.2 Accesso al server Voicemail Pro

È possibile eseguire il client Voicemail Pro Client in modalità non in linea e usarlo per connettersi al server Voicemail Pro. Tuttavia, per effettuare questa operazione, è necessario prima accedere al sistema per autenticarsi.

Per impostazione predefinita non ci sono account utente predefiniti configurati sul server Voicemail Pro, quindi i client Voicemail Pro remoti non possono connettersi al server. Per consentire questa operazione è necessario aggiungere amministratori o utenti amministratore standard sul client Voicemail Pro locale per permettere loro di connettersi ai client Voicemail Pro remoti. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiunta di un amministratore 97.

Per accedere al server Voicemail Pro:

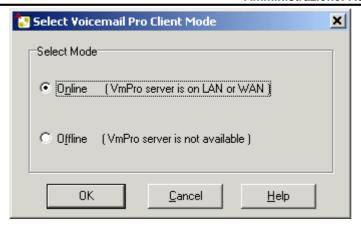
1. Nel menu File selezionare **Login**. Viene visualizzata la finestra di login di Voicemail Pro.

2. Nel campo **Nome utente** inserire un nome utente. Questo è il nome che verrà usato dal software della workstation e deve essere già stato configurato sul server Voicemail Pro.
   - Se il server e i cllient Voicemail Pro sono stati installati sullo stesso computer, non è necessario inserire un nome utente per connettersi al server Voicemail Pro ed eseguire attività di amministrazione.
3. Nel campo **Password** inserire la password.
4. Nel campo **Nome unità/indirizzo IP** inserire il nome o l'indirizzo IP del server a cui si desidera connettersi. Per impostazione predefinita vengono sempre usati l'ultimo indirizzo IP o nome usati.
   - Per accedere a un server diverso di cui non si conosce il nome o l'indirizzo IP, fare clic su **Sfoglia** e selezionare uno dei server Voicemail Pro dall'elenco.
   - Quando si esegue l'accesso tramite una rete WAN, è necessario inserire l'indirizzo IP anzichè il nome del server.
5. Fare clic su **OK**. Viene visualizzata la finestra principale del client Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Finestra principale di Voicemail Pro 143.

4.1.3 Passaggio tra le modalità in linea/non in linea

In alcuni casi può essere necessario connettersi al sistema per scaricare la configurazione di sistema corrente, quindi disconnettersi e rendere effettive le modifiche in modalità non in linea in modo da poter verificare le modifiche apportate alla configurazione prima di applicarle in modalità in linea. Se il client e il server Voicemail Pro sono stati installati sullo stesso computer, è possibile passare dalla modalità in linea a quella fuori linea senza doversi disconnettere.

Per passare dalla modalità in linea a quella non in linea e viceversa:

1. Nel menu **File** fare clic su **Seleziona modalità**. Viene visualizzata la finestra Modalità client Voicemail Pro.

2. Selezionare **Non in linea** per usare questa modalità oppure **In linea** per connettersi al server e lavorare in modalità in linea. Se si seleziona In linea, viene visualizzata la finestra di login di Voicemail Pro.
3. Effettuare l'accesso usando la normale procedura.

Il client Voicemail Pro si riavvia sempre nell'ultima modalità selezionata. Quando si è pronti a connettersi al server, è sufficiente effettuare l'accesso.

4.1.4 Finestra di avviso scadenza sessione

Al momento della scadenza di una sessione viene sempre visualizzato un messaggio di avviso. In questo caso gli utenti possono decidere di continuare a lavorare in modalità non in linea oppure chiudere l'applicazione. Se si sceglie di continuare a lavorare in modalità non in linea, è possibile anche decidere in qualunque momento di riattivare la modalità in linea. Per ulteriori informazioni, vedere Passaggio dalla modalità in linea/non in linea 96.

- **Sì**: selezionare questa opzione per continuare a lavorare in modalità in linea.
- **Esci**: selezionare questa opzione per chiudere Voicemail Pro.

4.1.5 Disconnessione

In alcuni casi può essere necessario connettersi al sistema per scaricare la configurazione di sistema corrente, quindi disconnettersi e rendere effettive le modifiche in modalità non in linea in modo da poter verificare le modifiche apportate alla configurazione prima di applicarle in modalità in linea.

Per disconnettersi dal sistema:

1. Nel menu File selezionare **Disconnessione**,
   per disconnettersi dal server Voicemail Pro e attivare la modalità non in linea. A questo punto è possibile decidere di apportare le modifiche desiderate alla configurazione in modalità non in linea e di ricollegarsi al momento opportuno oppure collegarsi a un server diverso per lavorare. Per ulteriori informazioni, vedere Accesso al server Voicemail Pro 96.

Note

- La disconnessione è un'operazione diversa dall'arresto, ossia dalla selezione dell'opzione Esci. Per ulteriori informazioni, vedere Arresto 97.
- Se il client e il server sono installati sullo stesso computer, l'opzione **Disconnessione** non è disponibile.

4.1.6 Arresto

Al termine del lavoro, è possibile arrestare il client Voicemail Pro. Questa operazione è diversa dall'uscita dal sistema . Per ulteriori informazioni, vedere Disconnessione 97.

Per arrestare il client Voicemail Pro:

1. Nel menu File selezionare **Esci**.
   Se non state effettuate modifiche, il client Voicemail Pro si arresta e viene nuovamente visualizzato il desktop. Se sono state effettuate modifiche, viene visualizzato un messaggio che chiede all'utente se desidera salvarle o meno.
2. Fare clic su **No** se non si desidera salvare le modifiche. In questo caso le modifiche non vengono salvate. Fare clic su **Sì** per salvare le modifiche. In questo caso le modifiche vengono salvate ma non rese effettive.
3. Quando si è pronti a rendere le modifiche effettive, è sufficiente fare clic su **Salva e attiva**. Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio e attivazione delle modifiche alla configurazione 144.

4.2 Configurazione degli amministratori

4.2.1 Aggiunta di un amministratore

È possibile usare il client Voicemail Pro remotamente in modalità non in linea. Per potersi collegare al server Voicemail Pro, è necessario eseguire la procedura di login. Per impostazione predefinita, il server Voicemail Pro non viene fornito con account utente definiti, il che significa che non è possibile accedere a nessun client Voicemail Pro remoto.

L'amministratore può aggiungere altri utenti configurandoli come amministratori e consentire loro di effettuare operazioni standard o più avanzate tramite il client Voicemail Pro. Esistono due tipi di amministratori:

- **Utente client standard**.
  Gli amministratori standard possono amministrare i flussi delle chiamate tramite il client Voicemail Pro. Inoltre, possono modificare la propria password, ma non possono aggiungere o rimuovere utenti client o modificare le password.

- **Utente client amministratore**.
  Gli amministratori con autorità più avanzate possono aggiungere e rimuovere utenti client nonché impostare e modificare password.

Per aggiungere un amministratore:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio, selezionare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il riquadro Dettagli visualizza il nome, tipo e lo stato di tutti gli amministratori di Voicemail Pro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul pannello Dettagli.
3. Selezionare **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiungi amministratore.

4. Nel campo **Nome utente** inserire il nome da assegnare all'amministratore.
   - Il nome deve avere una lunghezza minima di 5 caratteri e non deve contenere spazi o i seguenti caratteri: \ / : * ? < > | , ;
5. Nel campo **Nuova password** inserire la password dell'amministratore.
   - La password deve avere una lunghezza minima di 5 caratteri e non deve contenere spazi o i seguenti caratteri: \ / : * ? < > | , ;
6. Nel campo **Conferma nuova password** inserire nuovamente la password per conferma.
7. Nel campo **Tipo** fare clic sul tipo dell'utente desiderato.
8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su **Salva e attiva** per salvare le modifiche. A questo punto l'utente può collegarsi al server/client Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Accesso al server Voicemail Pro 96.

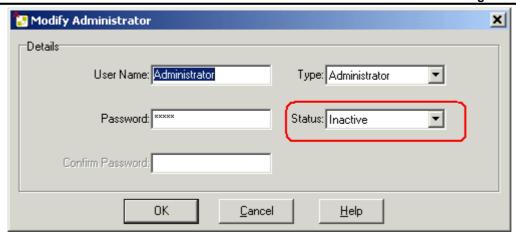
Per impostazione predefinita i nuovi utenti creati vengono impostati come inattivi. Gli utenti diventano attivi solo dopo la connessione al server Voicemail Pro.

4.2.2 Modifica dei dettagli dell'amministratore

L'utente amministratore può modificare i dettagli degli amministratori standard o di altri utenti amministratori. Ad esempio può modificare il nome utente, il tipo di utente e lo stato, oppure reimpostare la password di altri utenti amministratori.

È possibile modificare il livello di autorità degli utenti standard e impostarli come amministratori e viceversa.

Per modificare il livello di autorità di un utente:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio, selezionare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il pannello Dettagli visualizza il nome, tipo e lo stato di tutti gli amministratori di Voicemail Pro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'utente amministratore di cui si desidera modificare i dettagli.
3. Selezionare **Modifica**. Viene visualizzata la finestra Modifica amministratore.

4. (Facoltativo) Modificare il nome dell'utente amministratore.
5. (Facoltativo) Modificare la password e informare l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Reimpostazione della password 99.
6. (Facoltativo) Nel campo **Tipo** selezionare il tipo di utente, selezionando Amministratore o Standard. Per impostazione predefinita i nuovi utenti creati vengono impostati come inattivi. Gli utenti vengono impostati come attivi solo dopo la connessione al server Voicemail Pro.
7. Fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Salva e attiva** per salvare le modifiche.

4.2.3 Eliminazione di un amministratore

Per maggiore sicurezza, è sempre consigliabile eliminare gli utenti impostati come amministratori quando non sono più richiesti.

Per eliminare un amministratore:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio, selezionare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il pannello Dettagli visualizza il nome, tipo e lo stato di tutti gli amministratori di Voicemail Pro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'utente amministratore di cui si desidera eliminare i dettagli.
3. Fare clic su **Elimina**. Viene visualizzata una richiesta di conferma. Se il nome visualizzato non è quello corretto, è possibile fare clic su **Annulla** per annullare l'operazione. Se si è certi di voler eliminare l'amministratore selezionato, fare clic su **Sì**. L'amministratore selezionato viene eliminato.
4. Fare clic su **Salva e attiva** per salvare le modifiche.

4.2.4 Reimpostazione di una password

Gli amministratori possono reimpostare la password di altri amministratori o di un utente del client Voicemail Pro standard.

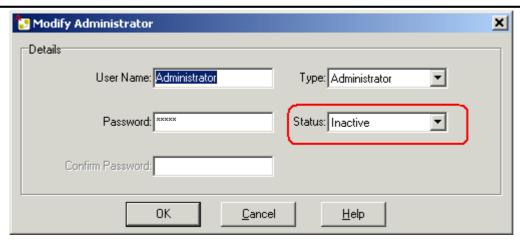
Per reimpostare la password:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio, selezionare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il pannello Dettagli visualizza il nome, tipo e lo stato di tutti gli amministratori di Voicemail Pro.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'utente amministratore di cui si desidera reimpostare i dettagli.
3. Selezionare **Modifica**. Viene visualizzata la finestra Modifica amministratore.
4. Immettere la nuova password nella casella **Password**.
5. Digitare nuovamente la password nella casella **Conferma password**.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva** per salvare le modifiche.

4.2.5 Sblocco di un login amministratore bloccato

Se un amministratore tenta di connettersi al client Voicemail Pro per 3 volte consecutive senza riuscirci, l'ID utente viene bloccato e non può essere usato per 1 ora. L'amministratore può tuttavia sbloccare l'ID bloccato in modo che non sia necessario attendere un'ora.

Per sbloccare un login bloccato:

1. Visualizzare la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel pannello di navigazione evidenziare **Amministratori di Voicemail Pro**. Il pannello Dettagli visualizza il nome, tipo e stato di ciascun amministratore Voicemail Pro.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'amministratore con l'ID bloccato.
4. Selezionare **Modifica**. Viene visualizzata la finestra Modifica amministratore.

5. Fare clic sul tasto freccia **Stato** e selezionare lo stato **Inattivo**.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva**.

4.3 Amministrazione generale

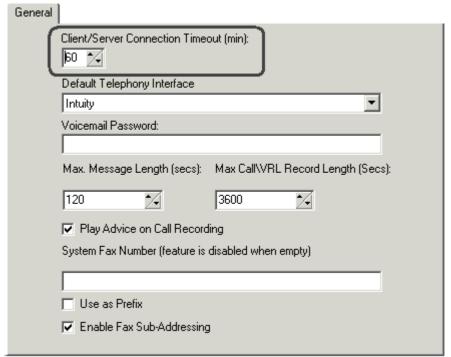
4.3.1 Modifica del timeout di inattività

Se un utente è già collegato al client Voicemail Pro, gli altri utenti non possono usarlo. Per impostazione predefinita viene configurato un timeout in modo che gli utenti vengano avvisati e automaticamente scollegati se non utilizzano il sistema per più di 5 minuti.

Quando ricevono tale avviso, gli utenti possono reimpostare il timeout di inattività per evitare di essere disconnessi dal sistema. Questa operazione è possibile solo se gli utenti non si sono disconnessi e se un altro client Voicemail Pro non si è già connesso al server Voicemail Pro.

L'utente con diritti amministrativi può modificare l'intervallo di timeout impostando un qualsiasi valore compreso tra 1 e 60 minuti.

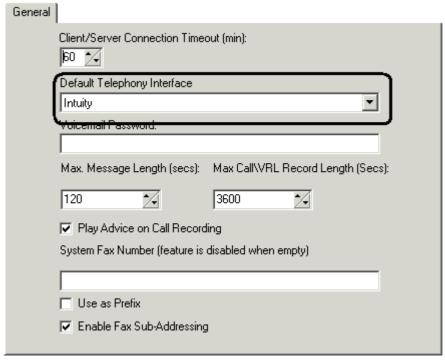
Per modificare il timeout di inattività:

1. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze > Generale**. Viene visualizzata la scheda **Generale**.

2. Nell'elenco **Timeout di connessione client/server** specificare dopo quanti minuti di inattività del client Voicemail Pro, l'utente deve ricevere un avviso ed essere scollegato automaticamente.
3. Fare clic su **OK**.

4.3.2 Modifica della modalità operativa della casella postale

Le funzioni delle caselle postali di Voicemail Pro cambiano a seconda del fatto che si stia usando la modalità IP Office o Intuity. Solo gli amministratori possono passare da una modalità a un'altra. La modalità operativa correntemente selezionata (interfaccia di telefonia) è sempre visualizzata tra parentesi sulla barra del titolo della finestra principale di Voicemail Pro.

Per modificare la modalità operativa della casella postale:

1. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**>**Generale**. Oppure, premere **F9**. Viene visualizzata la finestra Preferenze del sistema.
2. Selezionare la scheda **Generale**.

3. Fare clic sul tasto freccia dell'elenco a discesa **Interfaccia telefonia preferita** e selezionare **Intuity** o **IP Office**. Le modifiche diventano immediatamente effettive, senza che sia necessario riavviare il sistema.

4.3.3 Finestra Conferma download del flusso chiamate

Quando ci si collega a un server tramite la rete LAN o WAN per visualizzare o modificare il flusso chiamate sul server, il sistema verifica che il flusso chiamate memorizzato localmente sul client corrisponda a quello del server. Il flusso chiamate memorizzato sul server può essere diverso da quello del client per i seguenti motivi:

- Il flusso chiamate locale può essere anteriore a quello del server. Ciò può accadere ad esempio se il flusso chiamate sul server è stato modificato da un'altra connessione client.
- Il flusso chiamate locale è più recente di quello sul server. Ciò può accadere ad esempio se sono state apportate modifiche al flusso chiamate sul server durante l'uso del client locale in modalità non in linea.
- Il flusso chiamate locale è stato acquisito da un server diverso. Ciò può accadere ad esempio se ci si connette a un server diverso da quello da cui è stato scaricato il flusso chiamate.

Se le copie dei flussi chiamate sono uguali, non è necessario scaricare il flusso chiamate dal server al client. Se i flussi chiamate sono diversi, è possibile scegliere di scaricare il flusso chiamate dal server oppure usare quello locale.

- **Scarica**
  Selezionare questa opzione per scaricare il flusso chiamate dal server.

- **Annulla**
  Selezionare questa opzione per non scaricare il flusso chiamate dal server.

Per caricare il flusso chiamate locale sul server, selezionare le opzioni Salva oppure Salva e attiva nel menu File. Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio e attivazione delle modifiche 144.

4.3.4 Modifica della password

Gli utenti standard possono modificare la propria password in linea, mentre stanno lavorando. L'opzione Cambia password non è disponibile in modalità non in linea.

Per cambiare la password:

1. Nel menu **File** selezionare **Cambia password** per aprire la finestra corrispondente.
2. Nella casella **Nuova password** inserire la nuova password.
3. Digitare nuovamente la nuova password nella casella **Conferma Password**.
4. Salvare le modifiche.

4.4 Indirizzamento delle chiamate a Voicemail

Esistono vari metodi per indirizzare le chiamate a Voicemail. La funzione di trasferimento, ad esempio, può essere usata per indirizzare le chiamate a una casella postale specifica per la registrazione o l'ascolto di messaggi oppure a un punto di inizio Voicemail Pro specifico.

Le seguenti sezioni spiegano come usare i codici funzione per l'ascolto di Voicemail e VM: percorsi come numeri di telefono. Questi codici funzione possono essere configurati per la composizione, i tasti DSS, e i pulsanti di SoftConsole e Phone Manager.

Viene fornito un esempio di modulo Voicemail Pro che consente agli utenti delle chiamate trasferite di selezionare l'interno con cui desiderano parlare o a cui desiderano lasciare un messaggio.

Confronto tra il metodo VM: e i codici funzione

Il metodo VM: è più semplice da distribuire. In SoftConsole e Phone Manager, ad esempio, può essere usato anche senza accedere a e modificare la configurazione di Manager. Lo svantaggio risiede nel fatto che il metodo **VM:** non consente la composizione sui telefoni fisici.

I codici funzione offrono il vantaggio di poter essere selezionati direttamente sugli interni, se configurati tramite IP Office Manager.

4.4.1 Indirizzamento delle chiamate a Voicemail

Se un utente ha attivato Voicemail, le sue chiamate vengono automaticamente trasferite a Voicemail se:

1. L'interno è occupato e la funzione **Chiamata in attesa** è stata disattivata.
2. L'utente ha attivato la funzione Non disturbo o l'interno non risponde alla chiamata entro l'intervallo di tempo configurato per Tempo di non risposta in IP Office Manager (l'impostazione predefinita è 15 secondi).

Ai chiamanti viene presentato il saluto standard '*La sua chiamata verrà gestita da IP Office. <Nome> non è disponibile. Lasciare un messaggio dopo il tono.*'. Ciascun utente può tuttavia registrare un messaggio di saluto standard personalizzato.

I nuovi messaggi in attesa, se presenti, vengono automaticamente visualizzati sul display del telefono o in IP Office Phone Manager.

Se la funzione Richiamata Voicemail è attivata, il server Voicemail chiama l'interno dell'utente e tenta di consegnare i messaggi quando l'utente utilizza nuovamente il telefono.

Tutti i messaggi vengono memorizzati fino all'ascolto ed automaticamente eliminati dopo l'intervallo di tempo predefinito. Per impostazione predefinita tale intervallo di tempo è impostato su 36 ore in modalità IP Office. In questa modalità gli utenti possono anche contrassegnare un messaggio come salvato per evitare che venga automaticamente eliminato.

La funzione Richiamata Voicemail può essere attivata/disattivata tramite IP Office Phone Manager. In alternativa, è possibile anche usare codici funzione. I codici funzione predefiniti sono:

- ***18** - Attiva Voicemail
- ***19** - Disattiva Voicemail
- ***48** - Attiva la funzione Richiamata Voicemail
- ***49** - Disattiva la funzione Richiamata Voicemail

4.4.2 Trasferimento delle chiamate a Voicemail

La funzione per il trasferimento diretto di una chiamata alla casella Voicemail di un utente è generalmente disponibile in SoftConsole o Phone Manager. Per gli utenti che non dispongono di queste applicazioni, è tuttavia possibile creare un codice funzione.

Esempio

Campo	Contenuto
Codice	*201
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"#Int201"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

Nei codici funzione usati con Voicemail, il simbolo ? sta per "Ascolta Voicemail", mentre il simbolo # sta per "Lascia Voicemail". Il numero di telefono deve sempre essere racchiuso da virgolette, come mostra l'esempio.

4.4.3 Uso dei codici funzione per l'accesso a Voicemail

È possibile usare il codice funzione della funzione **Ascolta Voicemail** per indirizzare le chiamate al servizio Voicemail. Il servizio Voicemail di destinazione dipende dal parametro specificato tra virgolette nel campo Numero di telefono . Per ulteriori informazioni, vedere Numeri di telefono di Voicemail 104.

- In questi esempi è stato usato il codice funzione ***80**, ma è possibile usare qualsiasi altro codice funzione.

Esempio 1: accesso alla casella postale Principale
Il codice funzione specificato di seguito consente di accedere alla casella postale **Principale**. Il simbolo**?** viene usato per l'ascolto dei messaggi; la selezione del simbolo **#** permette ai chiamanti di lasciare un messaggio nella casella postale.

Campo	Contenuto
Codice	*80
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"?Principale"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

Esempio 2: accesso al modulo Voicemail Pro
Se si crea un modulo Voicemail Pro con il nome **ControllaTempo**, è possibile usare il seguente codice funzione per accedervi.

Campo	Contenuto
Codice	*80
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"ControllaTempo"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

Per accedere ai punti di inizio del codice funzione, è possibile anche usare il codice funzione della funzione **Nodo Voicemail**, che utilizza il nome del punto di inizio del codice funzione come numero di telefono. Il nome non deve essere racchiuso tra parentesi.

4.4.4 Uso di VM: per l'accesso a Voicemail

È possibile accedere a Voicemail anche tramite l'opzione **VM:** , specificando dopo VM: il nome della casella postale o del punto di inizio Voicemail Pro desiderato.

Questa opzione può essere inserita nel campo del numero di telefono di applicazioni IP Office quali SoftConsole, Phone Manager e Manager.

- **Esempio 1: accesso tramite SoftConsole alla casella postale Principale**
  In questo esempio si suppone che l'utente desideri poter effettuare una sola operazione per controllare i messaggi della casella postale del gruppo di suoneria chiamato Principale (con ID interno 200).

  1.2.Avviare SoftConsole.
  1.3.Selezionare una delle schede del pannello BLF.
  1.4.Fare clic con il pulsante del mouse e selezionare **Nuovo**> **Membro gruppo BLF**.
  1.5.Inserire un **nome**; ad esempio ***Messaggi***.
  1.6.Inserire un **numero**; in questo caso inserire ***VM:?Principale*** o ***VM:?200***.
  1.7.Fare clic su**OK**. A questo punto l'operatore è in grado di controllare gli eventuali messaggi contenuti nella casella postale del gruppo specificato con un'unica operazione.

- **Esempio 2: accesso a un modulo tramite Phone Manager**
  In questo esempio si suppone che un utente desideri accedere a un modulo Voicemail Pro specifico chiamato **ControllaTempo**.

  1.2.Avviare Phone Manager.
  1.3.Selezionare la scheda **Composizione rapida**.
  1.4.Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Nuovo**.
  1.5.Inserire un **nome**; ad esempio ***ControllaTempo***.
  1.6.Inserire un **numero**; in questo caso inserire ***VM:ControllaTempo***.
  1.7.Fare clic su **OK**.

- **Esempio 3: indirizzamento delle chiamate in entrata**
  L'opzione VM può essere usata anche nel campo **Destinazione** di un instradamento chiamate in entrata di Manager, per indirizzare tutte le chiamate che soddisfano i criteri dell'instradamento a una casella postale o a un

modulo Voicemail Pro specifico.

4.4.5 Numeri di telefono di Voicemail

Questa sezione descrive le opzioni che possono essere usate con i codici funzione **Ascolta Voicemail** e **VM:** per accedere a una casella postale o a un punto di inizio di Voicemail Pro.

Voicemail Lite e Pro

Nell'esempio è stata usata una casella postale chiamata Principale con l'interno 200.

	Codice funzione	Campo numerico dell'applicazione
Ascolto messaggi	?200	VM:?200
	"?Principale"	VM:?Principale
Registrazione messaggi	#200	VM:#200
	"#Principale"	VM:#Principale

Il sistema richiede agli utenti che tentano di ascoltare i messaggi della propria casella postale di inserire il codice PIN per Voicemail se l'accesso non viene effettuato da un'origine accreditata. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un'ubicazione accreditata 108.

Punti di inizio di Voicemail Pro

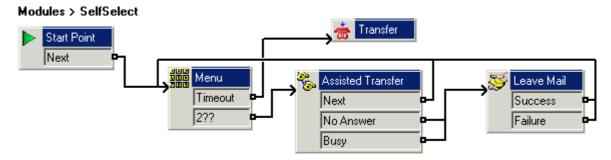
Quanto descritto di seguito si applica solo nel caso in cui sia stato configurato un punto di inizio corrispondente.

Se si desidera che la chiamata squilli sempre per un breve intervallo di tempo, è necessario inserire il simbolo # prima del nome del punto di inizio. Ciò può essere utile quando si trasferiscono le chiamate, perché consente di effettuare il trasferimento prima che venga riprodotto l'annuncio di Voicemail.

	Codice funzione	Campo numerico dell'applicazione
Punti di inizio utente	Si supponga ad esempio che l'utente chiami l'interno 205.	
Ascolta	"Int205.Ascolta"	VM:Int205.Ascolta
Lascia	"Int205.Lascia"	VM:Int205.Lascia
Richiamata	"Int205.Richiamata"	VM:Int205.Richiamata
In coda	-	-
Ancora in coda	-	-
Punti di inizio del gruppo	Si supponga che il gruppo di suoneria si chiami Principale.	
Ascolta	"Principale.Ascolta"	VM:Principale.Ascolta
Lascia	"Principale.Lascia"	VM:Principale.Lascia
In coda	-	-
Ancora in coda	-	-
Punti di inizio predefiniti		
Ascolta	"Predefinito.Ascolta"	VM:Predefinito.Ascolta
Lascia	"Predefinito.Lascia"	VM:Predefinito.Lascia
In coda	-	VM:Predefinito.InCoda"
Ancora in coda	-	VM:Predefinito.Ancora In coda"
Punti di inizio del codice funzione (vedere anche Nodo Voicemail)	Si supponga ad esempio che il punto di inizio del codice funzione si chiami DVM.	
	"Codici funzione.DVM"	VM:Codici funzione.DVM
Punti di inizio del modulo	Si supponga che il modulo si chiami Assist...	
	"Assist"	VM:Assist
Campagne	Si supponga che la campagna si chiami Catalogo.	
Lascia	-	VM:Catalogo
Ascolta	-	VM:Catalogo.Ascolta

Per accedere ai punti di inizio del codice funzione, è possibile anche usare il codice funzione della funzione **Nodo Voicemail**, che utilizza il nome del punto di inizio del codice funzione come numero di telefono. Il nome non deve essere racchiuso tra parentesi.

4.4.6 Esempio di flusso chiamate

Questo esempio spiega come creare un modulo Voicemail Pro che consenta ai chiamanti di scegliere l'interno con cui desiderano parlare. Se l'interno è occupato o non risponde, i chiamanti possono scegliere di lasciare un messaggio nella casella postale dell'utente.

Modulo Voicemail Pro

1. In Voicemail Pro è stato aggiunto un modulo chiamato **SelfSelect**.
2. Quindi, è stata aggiunta un'azione **Menu**. Sono state impostate le seguenti proprietà:
   - Nella scheda **Toni di selezione** l'opzione **Attendere selezione tasto** è stata impostata su 5 secondi. Questa impostazione produce un risultato **Timeout** che può essere usato nel caso in cui il chiamante non intraprenda alcuna azione o non disponga di un telefono DTMF.
   - Gli interni e i gruppi del sistema IP Office dell'esempio sono compresi nell'intervallo tra 200 e 299. Quindi, è stata aggiunta la sequenza di toni di selezione **2??** per garantire la corrispondenza con eventuali selezioni comprese in tale intervallo.
   - In**Richieste di immissione** è stato registrato un annuncio del tipo *"Selezionare il numero desiderato oppure attendere per essere trasferiti al centralino"*.
3. A questo punto è stata aggiunta un'azione **Trasferisci**. Nelle proprietà della scheda **Specifiche** l'opzione **Destinazione** è stata impostata su **Principale**, che rappresenta il gruppo di suoneria del centralino.
4. Quindi, è stato aggiunto un collegamento tra il risultato **Timeout** dell'azione **Menu** e l'azione **Trasferimento**.
5. A questo punto è stata aggiunta un'azione **Trasferimento assistito**. Nelle relative proprietà sotto alla scheda **Specifiche** è stata aggiunta la voce **$KEY** nel campo **Casella postale**.
6. Quindi, è stato creato un collegamento tra il risultato **2??** dell'azione **Menu** e l'azione **Trasferimento assistito**.
7. A questo punto è stata aggiunta un'azione **Lascia posta**. Nelle relative proprietà sotto alla scheda **Specifiche** è stata nuovamente aggiunta la voce **$KEY** nel campo **Casella postale**.
8. I risultati **Nessuna risposta** e **Occupato** dell'azione **Trasferimento assistito** sono stati collegati all'azione **Lascia posta**.
9. Quindi, sono stati aggiunti dei collegamenti tra il risultato **Successivo** dell'azione ***Trasferimento assistito*** e i risultati **Riuscito** e **Non riuscito** dell'azione **Lascia posta** nell'azione **Menu**.
   - I risultati **Operazione riuscita** ed **Errore** dell'azione **Lascia posta** vengono usati solo l'utente preme**0** dopo l'accesso alla casella postale.
10. Il flusso chiamate è stato quindi salvato e attivato.

Creazione di un codice funzione corrispondente

È stato necessario configurare un codice funzione per indirizzare tutte le chiamate al modulo **SelfSelect**.

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione.
2. È stato aggiunto un nuovo codice funzione di sistema utilizzabile per tutte le chiamate. Nell'esempio è stato usato il codice funzione ***80** , come indicato di seguito.

Campo	Contenuto
Codice	*80
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"#SelfSelect"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

   - La voce **"#SelfSelect"** indica il nome del punto di inizio Voicemail per la chiamata; nell'esempio si tratta del modulo SelfSelect di Voicemail Pro.
   - Il simbolo **#** non deve necessariamente essere specificato per il punti di inizio dei moduli. Se usato, questo simbolo indica che le azioni del modulo devono essere attivate solo dopo una breve sequenza di squilli. Ciò può essere utile, ad esempio, quando si ha l'esigenza di trasferire manualmente le chiamate e si corre il rischio di non sentire la parte iniziale delle richieste di immissione del modulo.
3. La nuova configurazione è stata quindi salvata.
4. Per verificare il funzionamento dell'indirizzamento sull'interno, è possibile comporre ***80** e controllare che la chiamata venga trasferita al centralino oppure che sia possibile selezionare il numero dell'utente o del gruppo desiderato.

Uso del modulo

A questo punto è possibile assegnare il codice funzione ***80** o il percorso **VM:SelfSelect** per trasferire le chiamate al servizio Voicemail, a seconda del metodo preferito.

Generalmente, è consigliabile anche configurare un codice funzione di sistema per gestire le selezioni di numeri interni errati. In questo esempio, sarebbe possibile usare il codice funzione **2??/./"SelfSelect"/AscoltaVoicemail** per reindirizzare le chiamate degli utenti che selezionano un interno errato al modulo **SelfSelect**.

4.5 Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail

Per impostazione predefinita gli utenti possono sempre comporre *17 per accedere alla casella postale dal loro interno.

L'impostazione di un codice Voicemail per la casella postale è un requisito essenziale per consentire l'accesso alla casella postale da un'altra ubicazione (interna o esterna). Questo codice di accesso deve essere impostato tramite IP Office Manager. Voicemail può essere configurato per ciascun utente di IP Office Manager. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione di Voicemail per i singoli utenti 84.

Dopo la configurazione di IP Office Manager, i singoli utenti possono anche ascoltare i loro messaggi vocali utilizzando uno dei metodi descritti di seguito.

- Uso del tasto Messaggi disponibile sul telefono
  - Se l'interno è accreditato, l'utente può accedere ai propri messaggi senza inserire il codice Voicemail, ossia premendo semplicemente in sequenza i tasti **Vivavoce** e **Messaggi**. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un'ubicazione accreditata 108.
- Uso del pulsante Ascolta Voicemail.
  È possibile programmare un pulsante per consentire all'utente di ascoltare i propri messaggi vocali tramite il telefono. Se l'interno è accreditato, l'utente può ascoltare i propri messaggi senza inserire il codice Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail tramite i pulsanti 106.

- Uso di Visual Voice
  È possibile configurare il sistema in modo che venga visualizzato un menu al momento dell'accesso alla casella postale. Questo menu fornisce le opzioni che consentono di ascoltare/inviare i messaggi e di modificare saluti e password. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail tramite i pulsanti 106
  .

- Uso di un codice funzione.
  È possibile creare dei codici funzione per permettere agli utenti di accedere alle loro caselle postali da ubicazioni diverse dalla propria postazione. Tuttavia, in questo caso verrà chiesto loro di inserire il codice di accesso prima di accedere alla casella postale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso di tutti gli utenti a Voicemail da qualsiasi interno 108 e Numeri di telefono di Voicemail 104.

Se è necessario un accesso diretto da una postazione specifica, è possibile impostare anche tale postazione come *ubicazione accreditata*, per evitare che venga richiesto all'utente di inserire il codice di accesso. Gli utenti possono accedere dal proprio interno o da un'altra ubicazione. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un'ubicazione accreditata 108.

Se gli utenti hanno l'esigenza di accedere ai messaggi Voicemail mentre sono fuori ufficio, è necessario configurare un instradamento per le chiamante entranti in IP Office Manager impostando Voicemail come destinazione. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna 108.

Gli utenti possono anche ricevere notifiche per i nuovi messaggi Voicemail sul proprio interno o su altre postazioni. In questo caso però devono configurare opportunamente le impostazioni per le chiamate in uscita. Per ulteriori informazioni, vedere Chiamate in uscita: panoramica 137.

4.5.1 Impostazione dell'accesso degli utenti tramite i pulsanti

È possibile programmare i tasti del telefono dell'utente in modo che possa accedere a Voicemail. Per informazioni sui telefoni che supportano questa funzione, consultare le rispettive guide.

I pulsanti possono essere programmati per:

- Visual Voice 107
- Ascolto di messaggi Voicemail 106

Pulsante Ascolta Voicemail

Gli utenti possono ascoltare i propri messaggi vocali dal loro interno utilizzando il pulsante programmato per la funzione Ascolta Voicemail. Se il loro interno è accreditato, non viene loro chiesto di inserire il codice Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un'ubicazione accreditata 108.

Un pulsante sul telefono dell'utente consentirà di visualizzare la dicitura VMCol. Il numero dell'interno o il codice voicemail non devono essere inseriti se l'interno è ritenuto affidabile.

Per aggiungere un pulsante Ascolta Voicemail:

1. Avviare IP Office Manager e caricare la configurazione di IP Office.
2. Fare clic su **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare clic sull'utente desiderato.
4. Selezionare la scheda **Programmazione pulsanti**.
5. Fare clic sulla linea corrispondente al pulsante da modificare.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
7. Selezionare **Avanzate** > **Voicemail** > **Ascolta Voicemail**.
8. Fare clic su **OK** per salvare i dettagli del pulsante per l'utente selezionato.
9. Ripetere le operazioni descritte per tutti gli utenti desiderati.
10. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

Il tasto sul telefono dell'utente visualizza l'etichetta **VMCol**. L'utente non dovrà inserire il numero di interno o il codice Voicemail se l'interno è un'ubicazione accreditata.

Pulsante Visual Voice

È possibile configurare Voicemail Pro in modo che visualizzi un menu per l'accesso alla casella postale. Questo menu fornisce le opzioni che consentono di ascoltare/inviare i messaggi e di modificare saluti e password.

- La funzione Visual Voice non è disponibile su tutti i telefoni. Per ulteriori informazioni, consultare la guida del telefono.
- La funzione Visual Voice è disponibile solo in modalità Intuity.
- Per IP Office 4.2+, il pulsante MESSAGGI sui telefoni può essere impostato per accedere alla funzionalità Visual Voice. Ciò avviene con l'opzione di IP Office Manager **Pulsante Messaggi Passa a Visual Voice (Sistema | Voicemail)**.

Per consentire agli utenti di usare la funzione Visual Voice:

1. Avviare IP Office Manager e caricare la configurazione di IP Office.
2. Fare clic su **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare clic sull'utente desiderato.
4. Selezionare la scheda **Programmazione pulsanti**.
5. Fare clic sulla linea corrispondente al pulsante da modificare.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
7. Selezionare **Emulazione**> **Visual Voice**.
8. Fare clic su **OK** per salvare i dati del pulsante per l'utente selezionato.
9. Ripetere le operazioni descritte per tutti gli utenti desiderati.
10. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.5.2 Impostazione dell'accesso di tutti gli utenti a Voicemail da qualsiasi interno

L'accesso a Voicemail da qualsiasi interno utenti può essere impostato per:

- **Un singolo utente**
  Per consentire a un utente specifico di connettersi a Voicemail da qualunque interno, è necessario configurare un codice funzione e associarlo all'interno dell'utente. Ad esempio è possibile associare il codice funzione *90 al numero di interno 201. In questo caso l'utente dell'interno 201 può comporre ***90** su qualsiasi interno e inserire il proprio codice Voicemail per ascoltare i propri messaggi.

  Per autorizzare un utente specifico ad accedere a Voicemail da qualsiasi interno:

  1.2.Aprire IP Office Manager.
  1.3.Impostare un codice funzione; ad esempio *90:

Campo	Contenuto
Codice	*90
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"?Int201"
ID Gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

- **Tutti gli utenti**
  Per consentire a tutti gli utenti di accedere a Voicemail, è necessario impostare un codice funzione. In questo caso quando un utente compone il codice funzione da un qualunque interno, deve inserire il proprio numero di casella postale (numero di interno) e il proprio codice Voicemail.

  Per consentire a tutti gli utenti di accedere a Voicemail da qualsiasi interno:

  1.2.Aprire IP Office Manager.
  1.3.Impostare un codice funzione; ad esempio *98:

Campo	Contenuto
Codice	*98
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	?Anonimo
ID Gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

4.5.3 Impostazione dell'accesso a Voicemail da un'ubicazione esterna

Se gli utenti hanno l'esigenza di accedere ai messaggi Voicemail mentre sono fuori ufficio, è possibile configurare un instradamento per le chiamante entranti in IP Office Manager impostando Voicemail come destinazione. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida di IP Office Manager o la Guida in linea.

Per autorizzare gli utenti ad accedere a Voicemail da un'ubicazione esterna:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Instradamento Chiamata Entrante** e aggiungere un nuovo instradamento chiamate.
3. Nel campo Destinazione selezionare l'opzione **Voicemail**. Se soddisfa le impostazioni specificate, la chiamata viene trasferita a Voicemail per consentire l'accesso remoto alla casella postale. Ai chiamanti viene chiesto di inserire l'ID dell'interno e il codice di accesso della casella postale.
4. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
5. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.5.4 Creazione di un'ubicazione accreditata

Se l'utente ascolta regolarmente ai propri messaggi Voicemail da un altro interno o da un numero che presenta il CLI, come il numero di cellulare o di casa, è possibile impostare tale interno o numero come ubicazione accreditata.

Per configurare un'ubicazione accreditata:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Aprire la scheda **Numeri sorgente**.
4. Aggiungere un numero sorgente **V**.
   · Inserire il numero di interno dell'utente.

Si supponga ad esempio che l'utente dell'interno 214 desideri ascoltare i propri messaggi Voicemail senza dover inserire ogni volta il proprio codice Voicemail. In questo caso è necessario creare il numero sorgente **V214**.

- Inserire un numero di interno diverso.
  Si supponga ad esempio che l'utente dell'interno 214 desideri ascoltare i propri messaggi Voicemail dall'interno 203. In questo caso è necessario inserire il numero sorgente **V204**. In questo caso, se l'utente dell'interno 214 compone il codice funzione dall'interno 204, non dovrà inserire il proprio codice Voicemail. Questa opzione non è disponibile in modalità Intuity.

- Aggiungere un numero sorgente **V** che contenga il numero del telefono esterno.
  Ad esempio, inserire **V01923 38383** per il numero esterno 01923 38383. Quando l'utente compone il numero configurato nell'instradamento chiamate entranti da un'ubicazione accreditata, non dovrà inserire il numero della casella postale o il codice Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'accesso degli utenti a Voicemail da un'ubicazione esterna 108. Questa opzione non è disponibile in modalità Intuity.

5. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
6. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.6 Comandi utente per le caselle postali

IP Office permette ai proprietari di caselle postali di controllare le caselle postali e i messaggi in molti modi dopo l'accesso alla casella postale.

- **Modalità IP Office standard**
  Questa è l'unica modalità disponibile in VoiceMail Lite. È possibile anche configurare Voicemail Pro perché venga eseguito in questa modalità. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità IP Office.

- **Modalità Intuity**
  Questa è la modalità predefinita di Voicemail Pro. Consente a IP Office di emulare molte delle funzioni Avaya Intuity. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity. Per informazioni su come passare dalla modalità IP Office a Intuity e viceversa, vedere Modifica della modalità di utilizzo delle caselle postali 101.

- **Phone Manager**
  Phone Manager consente agli utenti di attivare/disattivare Voicemail e la funzione di richiamata. Phone Manager Pro consente anche l'accesso visuale completo alla casella Voicemail dell'utente nonché la riproduzione e il controllo dei messaggi tramite il PC dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida per l'utente di Phone Manager o la Guida in linea.

Se per una casella postale non è registrato un annuncio senza nome, quando si accede a tale casella per ascoltare i messaggi, è prima necessario registrare il proprio nome. L'annuncio con nome viene utilizzato per funzioni come le azioni Componi in base al nome e la ricerca per nome in modalità Intuity (****6**).

Suggerimento

- L'amministratore di sistema di Voicemail Pro dovrà verificare che i proprietari di caselle postali abbiano a disposizione la Guida per l'utente o la Guida in linea per il tipo di casella postale che stanno usando. Sono disponibili due guide, una per la modalità IP Office e una per la modalità Intuity. Entrambe le guide sono disponibili sia in formato PDF che come guida in linea. Le guide sono contenute sia sul CD della documentazione di IP Office che nella knowledge base di Avaya all'indirizzo www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase.

4.6.1 Modalità di telefonia

È opportuno ricordare agli utenti che è possibile che i messaggi vengano cancellati automaticamente dopo un intervallo di tempo specifico e che è possibile salvare i messaggi che non si desidera vengano cancellati. Le istruzioni per il salvataggio dei messaggi sono riportate nella Guida per l'utente relativa al tipo di casella postale usata.

Dopo l'accesso alla casella postale, il server Voicemail Pro consente agli utenti di scegliere due gruppi di comandi per le caselle postali.

- **IP Office**
  Questa è la modalità predefinita e fornisce le stesse funzioni di Voicemail Lite.

- **Intuity**
  Questa è la modalità di emulazione Intuity di IP Office. Intuity è un'interfaccia per caselle postali usata su numerosi sistemi Voicemail Avaya. In modalità di emulazione Intuity, Voicemail Pro supporta molte, ma non tutte le funzioni Intuity. Per un elenco completo delle funzioni Intuity supportate da Voicemail Pro, consultare la Guida per l'utente relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

  - Se le **impostazioni internazionali** del server su cui è stato installato Voicemail Pro sono configurate su "**Inglese (Stati Uniti)**", Voicemail Pro viene configurato sulla modalità predefinita Intuity.

Gli annunci disponibili per le caselle postali cambiano a seconda delle impostazioni internazionali selezionate e impostate tramite IP Office Manager. In alcuni casi gli utenti possono tuttavia modificare direttamente la lingua. Per ulteriori informazioni, consultare direttamente la guida relativa al tipo di casella postale usata. Per informazioni sulle lingue supportate, vedere Lingue supportate 15.

Tutti gli utenti possono utilizzare i seguenti codici funzione predefiniti:

- ***17 -** Accesso alla casella postale tramite il proprio interno

- ***18** - Attivazione di Voicemail
- ***19** - Disattivazione di Voicemail
- ***48** - Attivazione della funzione di richiamata di Voicemail
- ***49** - Disattivazione della funzione di richiamata di Voicemail

Per informazioni su come passare dalla modalità IP Office a Intuity e viceversa, vedere Modifica della modalità di utilizzo delle caselle postali 101.

4.6.2 Eliminazione automatica dei messaggi

I messaggi vengono eliminati automaticamente dal server Voicemail dopo la riproduzione (compresi quelli riprodotti tramite i clienti di posta IMS degli utenti) dopo un intervallo di tempo predefinito, che può essere impostato su valori diversi a seconda dei tipi di messaggi.

Il processo di manutenzione viene effettuato solo dopo un periodo di inattività di due ore, ossia se non vengono rilevate chiamate in arrivo o in uscita nel/dal server Voicemail entro tale intervallo di tempo.

1. Fare clic sull'icona Preferenze .
   · Oppure, aprire il menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**, quindi scegliere **Generale**.
2. Selezionare la scheda **Manutenzione**.

3. Configurare le impostazioni desiderate per i vari tipi di messaggi.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

4.6.3 Elenchi di distribuzione personali

Gli elenchi di distribuzione personali (chiamati anche semplicemente elenchi di distribuzione) possono essere usati dagli utenti delle caselle postali solo se il sistema è impostato in modalità Intuity.

È possibile configurare un massimo di 20 elenchi per ciascuna casella postale. Ciascun elenco può contenere un massimo di 360 numeri di caselle postali. Questi elenchi possono essere usati per inoltrare o inviare i messaggi tramite le caselle postali.

Ciascun elenco può essere contrassegnato come privato o pubblico. Gli elenchi pubblici possono essere usati dagli utenti di altre caselle postali per l'inoltro e l'invio di messaggi. Gli utenti possono inoltre importare i contenuti di un elenco pubblico in uno dei loro elenchi personali.

Se VPNM (Voicemail Pro Networked Messaging) è installato, gli elenchi possono includere anche caselle postali ubicate su sistemi remoti. L'unica differenza a livello di presentazione consiste nel fatto che le caselle postali remote vengono identificate solo tramite il numero, a differenza di quelle locali che vengono identificate tramite i nomi degli utenti.

La manutenzione degli elenchi può essere effettuata sia tramite la casella postale che tramite la versione 3.0 o le versioni successive di Phone Manager Pro. Gli elenchi non possono essere visualizzati o gestiti tramite il client Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni sugli elenchi di distribuzione, i proprietari di caselle postali possono consultare la Guida per l'utente di Intuity Mailbox.

4.7 Gruppi di suoneria

È sempre necessario impostare prima i gruppi di suoneria in IP Office. Successivamente, è possibile usare Voicemail Pro per configurare la modalità di funzionamento di Voicemail per un gruppo di suoneria.

Voicemail fornisce numerosi servizi per i gruppi di suoneria.

- **Annunci**
  Il server Voicemail è in grado di riprodurre annunci per le chiamate in attesa di risposta, in coda o dirette a gruppi di suoneria fuori servizio. Questi annunci possono essere modificati tramite i normali comandi della casella postale. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare le guide per l'utente relative all'uso delle caselle postali in modalità IP Office o Intuity. Per ulteriori informazioni, vedere Funzione Fuori Servizio [114] e Configurazione degli annunci [114].
  - Voicemail Pro consente di personalizzare sia le azioni che gli annunci per le chiamate in coda.
  - Tuttavia, Voicemail Pro non è in grado di gestire le chiamate in coda. Le chiamate vengono gestite dallo switch di IP Office che presenta le chiamate in coda e ancora in coda al momento opportuno, fornendo dati sulla posizione nella coda e sui tempi di risposta previsti.
- **Messaggi**
  Se si attiva Voicemail per un gruppo di suoneria (impostazione predefinita di IP Office), le chiamate indirizzate al gruppo di suoneria vengono instradate tramite Voicemail, se tutti gli interni disponibili sono stati chiamati per l'intervallo di tempo in secondi specificato per il parametro Tempo di non risposta in IP Office. L'intervallo predefinito è di 15 secondi.

- **Indicazione di messaggio in attesa**
  Per impostazione predefinita non viene generata alcuna indicazione di messaggio in attesa se ci sono messaggi nella casella postale del gruppo di suoneria e non è previsto l'accesso diretto alla casella postale.
  - Per attivare l'indicazione dei messaggi in attesa per i membri del gruppo di suoneria, è necessario aggiungere un numero sorgente **H**. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per i gruppi di suoneria [112].
  - Per consentire l'accesso ad altri utenti, è possibile utilizzare un codice funzione di accesso. Per ulteriori informazioni, vedere Abilitazione dell'accesso dei gruppi di suoneria a Voicemail tramite un codice funzione [113].

4.7.1 Configurazione di un gruppo di suoneria in IP Office

Voicemail può essere configurato per ciascun gruppo di suoneria in IP Office Manager.

Per modificare la configurazione di Voicemail per un gruppo di suoneria:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **GruppoSuoneria** e selezionare il gruppo di suoneria desiderato.
3. Aprire la scheda **Voicemail**.

4. (Facoltativo) Inserire un codice Voicemail di 1-15 cifre nel campo **Codice Voicemail**. Effettuare questa operazione se si desidera permettere agli utenti di ascoltare i messaggi del gruppo di suoneria remotamente; ad esempio da un interno che non fa parte del gruppo di suoneria o da un telefono esterno.
   - Digitare nuovamente il codice Voicemail nel campo **Conferma codice voicemail** per verificare che sia stato inserito correttamente.
5. (Facoltativo) I messaggi del gruppo di suoneria possono essere inviati a un account e-mail.
   - **E-mail voicemail**: inserire l'indirizzo e-mail dell'utente.
   - Selezionare una delle seguenti opzioni per il componente E-mail di Voicemail:
     - **Disattivo:**i messaggi o le notifiche Voicemail non vengono inviati automaticamente.
     - **Copia:**viene inviata una copia del messaggio all'account e-mail.
     - **Inoltra:**i messaggi Voicemail vengono inviati all'account e-mail ed eliminati dal server Voicemail.
     - **Avviso:**viene inviata all'account e-mail una notifica di ricezione di un nuovo messaggio Voicemail.
6. (Facoltativo) Per disattivare Voicemail è sufficiente deselezionare l'opzione **Voicemail Attivo**. Se l'opzione è attivata, la casella postale viene usata per rispondere alle chiamate senza risposta o dirette agli interni occupati dei gruppi di suoneria.
7. (Facoltativo) In modalità IP Office, questa opzione consente di specificare se deve essere riprodotto un ulteriore avviso quando gli utenti ascoltano i propri messaggi. Tale avviso è '*Per richiedere assistenza in qualunque momento, premere 8*'.
   - Questa opzione non si applica alla modalità di emulazione Intuity, in cui viene utilizzato l'avviso *"Per richiedere assistenza in qualunque momento, premere *4"*.
   - Anche se la funzione di assistente è disabilitata, gli utenti che utilizzano la modalità IP Office possono comunque

premere 8 in qualunque momento e ascoltare l'elenco delle funzioni Voicemail disponibili. Questa impostazione consente di attivare/disattivare il messaggio di aiuto audio, ma non disattiva di fatto la funzione.

8. (Facoltativo) Selezionare l'opzione **Broadcast** per inoltrare gli eventuali messaggi Voicemail del gruppo di suoneria rimasti nelle caselle postali dei singoli membri del gruppo. Il messaggio originale nella casella postale del gruppo di suoneria viene eliminato.
9. Fare clic su **OK** e salvare la configurazione.

4.7.2 Configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa

Per impostazione predefinita ai gruppi di suoneria non viene fornita alcuna indicazione dei messaggi in attesa. Tuttavia, è possibile configurare tale indicazione per utenti specifici, compresi eventuali utenti che non appartengono al gruppo di suoneria. Se l'utente non è un membro del gruppo di suoneria, è necessario anche un codice Voicemail, che può essere inserito nel campo **Codice Voicemail** della scheda **Gruppo suoneria > Voicemail** della configurazione di IP Office. In alternativa, è possibile anche impostare l'utente come membro del gruppo e disattivarne l'appartenenza in modo che possa accedere alla casella postale del gruppo senza ricevere le chiamate destinate al gruppo.

A seconda del tipo di telefono o di applicazione IP Office usata, gli utenti che ricevono un'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di suoneria possono scegliere uno dei seguenti metodi per ascoltare i propri messaggi:

- **Phone Manager**
  In Phone Manager il nome del gruppo di suoneria e il numero di nuovi messaggi in attesa vengono visualizzati nella scheda **Messaggi**. Quindi, gli utenti possono semplicemente selezionare la scheda Messaggi per accedere alla casella postale del gruppo di suoneria.

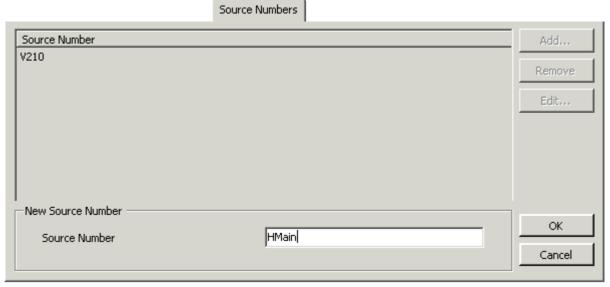
- **Telefoni serie 4400**

  Sui telefoni muniti di un tasto **Menu**, è necessario selezionare **Menu | Menu | Msgs | Voce**. Viene visualizzato il nome del gruppo insieme al numero di nuovi messaggi. Premere il pulsante di visualizzazione per aprire la casella postale del gruppo.

- **Funzione di richiamata di Voicemail**
  Se l'utente ha attivato la funzione di richiamata, questa viene sempre eseguita per i nuovi messaggi del gruppo di suoneria e personali. La richiamata per i messaggi personali viene eseguita prima delle richiamate per i nuovi messaggi del gruppo.

Questo metodo di configurazione dell'indicazione di messaggio in attesa per i gruppi di suoneria consente agli utenti, compresi quelli che non fanno parte di un gruppo di suoneria, di ricevere l'indicazione di messaggio in attesa del gruppo di suoneria.

Per configurare l'indicazione di messaggio in attesa:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Aprire la scheda **Numeri sorgente**.
4. Fare clic su **Aggiungi**.

5. Nel campo Numero sorgente inserire **H** seguito dal nome del gruppo di suoneria. Ad esempio per ricevere l'indicazione di messaggio in attesa per il gruppo di suoneria chiamato Principale, inserire **HPrincipale**.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.7.3 Configurazione di una multidiffusione per un gruppo

Se si abilita l'opzione Broadcast, il sistema copia i messaggi indirizzati al gruppo di suoneria nelle caselle postali dei singoli membri del gruppo di suoneria. È possibile anche creare un flusso chiamate che comprenda un'azione Generica. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Generica 161. Per inoltrare i messaggi allo stesso gruppo, è possibile anche creare un elenco di distribuzione personale: Per ulteriori informazioni, vedere Elenchi di distribuzione personali 110.

Per configurare una multidiffusione:

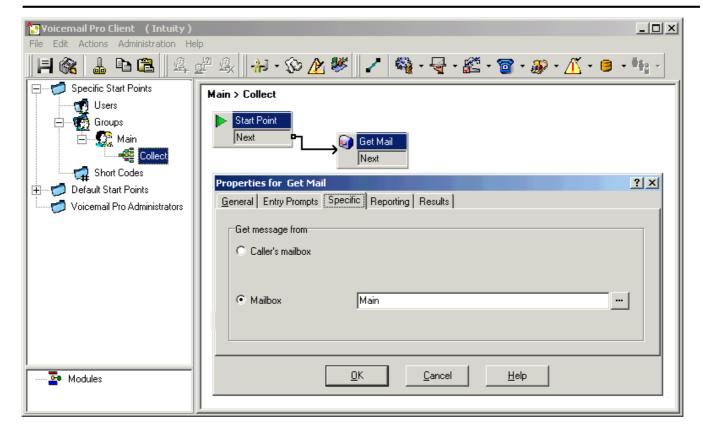
1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **GruppoSuoneria** e selezionare il gruppo di suoneria desiderato.
3. Selezionare la scheda **Voicemail**.

4. Selezionare la casella di controllo **Broadcast**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.7.4 Uso di un codice funzione per l'ascolto della posta vocale

Per accedere ai messaggi di un gruppo di suoneria, è necessario creare un codice funzione. Ad esempio, per un gruppo di suoneria chiamato **Principale** è possibile aggiungere un codice funzione con le seguenti proprietà:

Campo	Contenuto
Codice	*99
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"?Principale"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

In modalità Intuity, questo codice funzione può essere usato solo se l'utente è un membro del gruppo e se è stato configurato un flusso chiamate personalizzato per i punti di inizio di ascolto per tale gruppo di suoneria.

Dopo la configurazione del codice funzione, i membri del gruppo di suoneria possono comporre***99** sui loro interni per ascoltare i messaggi indirizzati al gruppo di suoneria. In modalità IP Office, per usare questo codice funzione per ascoltare i messaggi da un interno che non fa parte del gruppo di suoneria, è necessario configurare un codice Voicemail per il gruppo.

4.7.5 Funzione Fuori orario

VoiceMail fornisce numerosi annunci per i gruppi di suoneria, tra cui l'annuncio Fuori orario.

È possibile usare IP Office Manager o un codice funzione per mettere un gruppo di suoneria in servizio o rimuoverlo dal servizio. Se il gruppo è Fuori servizio, viene riprodotto l'annuncio "Fuori orario" del gruppo, quindi viene data la possibilità al chiamante di lasciare un messaggio. In alternativa, è possibile anche trasferire i chiamanti al gruppo se è stato configurato un gruppo di fallback fuori orario.

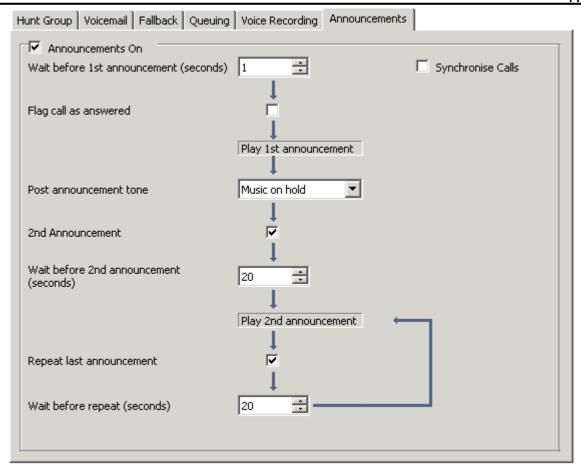
È possibile anche usare IP Office Manager, i codici funzione o un profilo temporale associato per impostare o meno un gruppo di suoneria in Servizio Notte. Se il gruppo è impostato in Servizio Notte, viene riprodotto l'annuncio "Fuori orario" del gruppo, quindi viene data la possibilità al chiamante di lasciare un messaggio. In alternativa, è possibile anche trasferire i chiamanti al gruppo se è stato configurato un gruppo di fallback fuori orario.

4.7.6 Configurazione degli annunci

È possibile riprodurre annunci per le chiamate in attesa di risposta o in coda, a condizione che siano stati attivati in IP Office Manager.

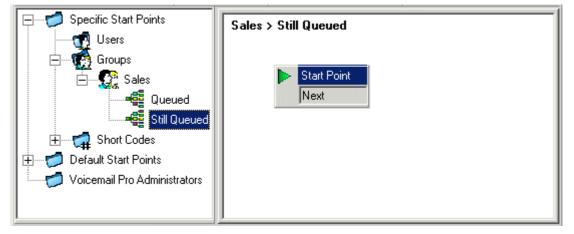
L'annuncio standard è *"Si scusiamo dell'attesa. Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea. Le risponderà il primo operatore libero"*. Gli annunci possono essere registrati tramite Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione degli annunci 115.

Per configurare gli annunci:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **GruppoSuoneria** e selezionare il gruppo di suoneria desiderato.
3. Selezionare la scheda **Annunci**.
4. Selezionare **Annunci attivati**. Gli annunci vengono riprodotti per le chiamate in coda o in attesa di risposta da un gruppo di suoneria.

5. Specificare dopo quanto tempo dall'inserimento della chiamata nella coda o di attesa deve essere riprodotto il primo annuncio. L'impostazione predefinita per **Attesa prima del 1° annuncio (secondi)** è 10.
6. Selezionare **Tono post annuncio**. Le opzioni disponibili sono: Suoneria, Musica in attesa o Silenzio. L'impostazione predefinita è Musica in attesa.
7. (Facoltativo) Selezionare **2° annuncio** per riprodurre un altro messaggio per le chiamate in coda.
8. (Facoltativo) Specificare l'intervallo di tempo che deve intercorrere tra la riproduzione del primo e secondo annuncio. L'intervallo predefinito è di 20 secondi.
9. (Facoltativo) Se si desidera ripetere il secondo annuncio finché la chiamata non riceve una risposta, selezionare **Ripetizione ultimo annuncio**.
10. Fare clic su **OK**per salvare le modifiche.
11. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.7.7 Personalizzazione degli annunci

Voicemail Pro consente di personalizzare gli annunci e le azioni disponibili per le chiamate in coda tramite i punti di inizio In coda e Ancora in coda del gruppo in questione.

- Il punto di inizio **In coda** sostituisce l'annuncio predefinito 1.
- Il punto di inizio **Ancora in coda** sostituisce l'annuncio predefinito 2.

Si noti che i risultati non collegati dei flussi chiamate In coda e Ancora in coda reinseriscono la chiamata nella coda, ma non la disconnettono. Se l'utente tenta di ripristinare la chiamata utilizzando la funzione di trasferimento o un'altra opzione simile, la chiamata viene spostata in fondo alla coda.

- Generalmente non è mai consigliabile usare flussi di chiamate personalizzati per i punti di inizio **In coda** e **Ancora in coda** se si abilita l'opzione **Sincronizza chiamate** per il gruppo di suoneria nella configurazione di IP Office. In questo caso l'unica opzione supportata da Voicemail Pro consiste nella riproduzione dei messaggi.

Per personalizzare l'annuncio 1 per un gruppo specifico:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio selezionare **Gruppi**.
2. Selezionare il gruppo desiderato, quindi fare clic su per modificare il punto di inizio.
3. Selezionare il punto di inizio **In coda**.
4. Fare clic su **OK** per aggiungere il punto di inizio In coda.
5. Fare doppio clic sull'azione **Punto di inizio in coda** per visualizzare le proprietà.
6. Selezionare la scheda **Richieste di inserimento**.
7. Fare clic su per aprire la finestra Wave Editor. Selezionare il file WAV da usare per l'annuncio 1 oppure registrare un nuovo file. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.
8. Fare clic su **Chiudi** per tornare alla finestra Richieste di inserimento.
9. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
10. Fare clic su **Salva e attiva**. Il nuovo annuncio viene riprodotto per tutte le chiamate al momento stesso in cui vengono inserite nella coda del gruppo di suoneria specificato.

Per personalizzare l'annuncio 2 per un gruppo specifico:

1. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio selezionare **Gruppi**.
2. Selezionare il gruppo desiderato, quindi fare clic su per modificare il punto di inizio.
3. Selezionare il punto di inizio **Ancora in coda**.
4. Fare clic su **OK** per aggiungere il punto di inizio Ancora in coda.
5. Fare doppio clic sull'azione **Punto di inizio ancora in coda** per visualizzare le proprietà.
6. Selezionare la scheda **Richieste di inserimento**.
7. Fare clic su per aprire la finestra Wave Editor. Selezionare il file WAV da usare per l'annuncio 2 oppure registrare un nuovo file. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.
8. Fare clic su **Chiudi** per tornare alla finestra Richieste di inserimento.
9. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
10. Fare clic su **Salva e attiva**. Il nuovo annuncio viene riprodotto per tutte le chiamate inserite nella coda del gruppo specificato.

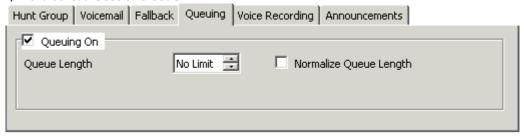
In modalità IP Office, i proprietari delle caselle postali del gruppo di suoneria possono modificare direttamente gli annunci per i punti di inizio In coda e ancora in coda. Per effettuare questa operazione, è sufficiente accedere alla casella postale del gruppo di suoneria e selezionare **3**.

4.7.8 Gestione delle code dei gruppi di suoneria

Se si abilitano le opzioni per la gestione delle code per i gruppi di suoneria, le chiamate vengono sempre inserite nella coda quando **tutti** gli interni disponibili del gruppo di suoneria sono occupati. Tramite Voicemail Pro è possibile definire azioni ed annunci personalizzati per la sequenza delle code.

- Il messaggio Ancora in coda non viene riprodotto se il nome del gruppo di suoneria supera 13 caratteri.

Per configurare la gestione delle code per un gruppo di suoneria:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **GruppoSuoneria** e selezionare il gruppo di suoneria desiderato.
3. Aprire la scheda **Gestione Code**.

- **Messa in coda abilitata:** *impostazione predefinita = opzione attivata*
  Selezionare questa opzione per poter gestire le code del gruppo di suoneria.
- **Lunghezza coda:** *impostazione predefinita = Nessun limite*
  Questa opzione consente di specificare il numero di chiamate che possono essere mantenute in coda. Quando viene superato il limite massimo, viene riprodotto il tono di occupato oppure la chiamata viene trasferita a Voicemail.
- **Normalizza lunghezza coda:** *impostazione predefinita = nessuna impostazione*

Questa opzione consente di specificare se inserire nella lunghezza coda le chiamate che squillano ma che non hanno ricevuto una risposta.

Se si seleziona l'opzione Gestione Code, è possibile riprodurre gli annunci per tutte le chiamate in coda. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione degli annunci delle code 114.

4.8 Registrazione delle chiamate

Oltre a fornire servizi di messaggistica, Voicemail Pro fornisce anche un servizio di registrazione delle chiamate. La funzione di registrazione delle chiamate può essere attivata manualmente. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio della registrazione manuale di una chiamata 118. Tuttavia, è possibile anche configurare la funzione in modo che venga eseguita automaticamente per utenti, gruppi di suoneria, indirizzamenti chiamate entranti o chiamate in uscita con codici account specifici. Per ulteriori informazioni, vedere Registrazione automatica delle chiamate: panoramica 120.

- Se si registra una chiamata in conferenza, la registrazione continua fino a quando un altro utente non si unisce alla chiamata.
- Se la chiamata che si sta registrando viene messa in attesa o parcheggiata, la registrazione viene interrotta e riavviata solo quando la chiamata viene riconnessa.
- Per impostazione predefinita, le registrazioni vengono sempre inserite nella casella postale dell'utente. Tuttavia, è possibile anche scegliere un'altra destinazione.
- La registrazione di un agente che si inserisce in una chiamata continua finché la chiamata di intrusione non viene disconnessa. Ciò ha lo scopo di consentire la registrazione di eventuali note sulla chiamata.

- **Funzioni conferenza**
  La funzione di registrazione delle chiamate utilizza le opzioni per le chiamate in conferenza disponibili in IP Office.
- **Trunk e interni IP**
  La registrazione delle chiamate non può essere garantita quando si utilizza un percorso diretto con i trunk o gli interni IP.
- **Avviso di registrazione chiamata**
  Le leggi di molti paesi impongono di avvisare sempre i chiamanti nel caso in cui la loro chiamata venga registrata. Voicemail Pro è in grado di riprodurre un **avviso di registrazione chiamata**, che può essere attivato o disattivato dall'utente. Alcuni telefoni sono anche in grado di segnalare visivamente l'attivazione della funzione di registrazione. Per ulteriori informazioni, vedere Avviso di registrazione chiamata 117.
- **Durata della registrazione**
  La durata massima di una registrazione è 1 ora. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della durata di una registrazione 118.
- **Libreria delle registrazioni vocali (VRL)**
  Le registrazioni vengono normalmente inserite nella caselle postali. L'uso di VRL consente di trasferire le registrazioni a applicazioni di archiviazione speciali, per consentirne la memorizzazione a lungo termine, l'ordinamento e la ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali (VRL) 118.

4.8.1 Avviso di registrazione chiamata

Le leggi di molti paesi impongono di avvisare sempre i chiamanti nel caso in cui la loro chiamata venga registrata. Uno dei metodi utilizzabili per conformarsi a questa disposizione consiste nell'attivare il messaggio AOCR (Advice of Call Recording) fornito dal server Voicemail Pro.
- Se si abilita l'uso del messaggio AOC, l'avviso di registrazione chiamata viene sempre riprodotto prima dell'avvio della registrazione.
- Tuttavia, è possibile che sui trunk analogici, il chiamante non sia talvolta in grado di sentire l'avviso. I trunk analogici non supportano infatti la segnalazione dello stato delle chiamate, quindi l'avviso di registrazione chiamata viene riprodotto solo al momento in cui il trunk viene occupato, anche nel caso in cui la telefonata stia squillando e non abbia ancora ricevuto una risposta.
- Per impostazione predefinita, l'opzione Riproduci avviso di registrazione chiamata è sempre **attivata**.

Messaggio dell'avviso di registrazione chiamata
Questo messaggio è contenuto nel file ***aor_00.wav***. La copia del messaggio per tutte le lingue installate sul server Voicemail Pro è ubicata nella sottocartella *c:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Server\WAVS.*

Per attivare o disattivare l'avviso di registrazione chiamata:

1. Sul client Voicemail Pro fare clic oppure selezionare **Amministrazione**> **Preferenze**> **Generale**.
2. Fare clic su **Riproduci avviso di registrazione chiamata** per attivare (casella di controllo selezionata) o disattivare la funzione (casella di controllo deselezionata).
3. Fare clic su **OK**.
4. Fare clic su **Salva e attiva**.

Disattivazione dell'indicazione di registrazione automatica
Oltre a riprodurre un avviso acustico, alcuni terminali Avaya visualizzano anche l'indicazione REC ad indicare che la chiamata verrà registrata. Se richiesto, è possibile anche disattivare la visualizzazione di questa indicazione.

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Sistema**.
3. Nella finestra Configurazione sistema selezionare la scheda **Sistema**.
4. Selezionare **Nascondi registrazione automatica** per non visualizzare l'indicazione **REC** sul terminale.
5. Salvare la configurazione in IP Office.

4.8.2 Modifica della durata di una registrazione

La durata massima delle registrazioni inserite nelle caselle postali di Voicemail Pro è 1 ora.

Per modificare la durata di una registrazione:

1. Avviare il client Voicemail Pro.
2. Fare clic oppure selezionare **Amministrazione > Preferenze** > **Generale**.
3. L'impostazione **Durata max. registrazione VRL (sec)** può essere usata solo per le chiamate registrate tramite VRL. La durata massima delle registrazioni è 3600 secondi, ossia 60 minuti.
4. Fare clic su **OK**.
5. Fare clic su **Salva e attiva**.

4.8.3 Libreria delle registrazioni vocali (VRL)

La libreria delle registrazioni vocali (VRL) consente a Voicemail Pro di trasferire gli utenti che stanno registrando chiamate in modalità manuale o automatica a un'applicazione di terze parti. Questa libreria può anche essere selezionata come destinazione per le chiamate registrate tramite l'aggiunta di un'azione **Lascia posta** in un flusso chiamate.

Attualmente questa modalità può essere usata solo con Avaya IP Office ContactStore. Questa applicazione fornisce una serie di strumenti che consentono di ordinare, ricercare e riprodurre le registrazioni, ma consente anche di archiviare le registrazioni su DVD.

- Per informazioni su come installare e configurare VRL con IP Office ContactStore, vedere la documentazione pertinente.
- VRL richiede l'acquisto di una licenza dedicata. Per usare questa libreria, è necessario inserire una licenza **Voice Recording Administrators** valida nella configurazione di IP Office.
- VRL deve essere configurata per archiviare le registrazioni su una partizione, un'unità o un PC diversi rispetto a quelli usati da Voicemail Pro, per essere certi che le registrazioni vengono archiviate in modo affidabile e che non occupino lo spazio riservato ai messaggi delle caselle vocali.

4.8.4 Registrazione manuale delle chiamate

4.8.4.1 Avvio di una registrazione manuale

Esistono molti modi per avviare manualmente la registrazione di una chiamata.

Phone Manager Pro
In modalità Agente, gli utenti possono avviare manualmente la registrazione di una chiamata tramite Phone Manager Pro. La funzione di registrazione è attiva sia durante le chiamate che nei casi in cui è possibile registrare la chiamata.

Per registrare manualmente una chiamata:

- Premere sulla barra degli strumenti per avviare la registrazione. Premere per interromperla.
- Selezionare**Azioni**> **Avvia registrazione**. La chiamata viene registrata. Selezionare **Azioni** > **Arresta registrazione** per terminare la registrazione della chiamata.

SoftConsole
Gli utenti di SoftConsole possono decidere se registrare la chiamata in corso per intero o in parte.

Per registrare manualmente una chiamata:

- Selezionare sulla barra degli strumenti. Se premuto una seconda volta, il pulsante consente di arrestare la registrazione.
- Selezionare**Azioni**> **Registrazione chiamate**. Selezionare questa opzione una seconda volta per arrestare la registrazione.
- Premere **F5** per avviare la registrazione. Premerlo nuovamente per arrestarla.

Telefoni serie 4400
Sui telefoni serie 4400 muniti di un tasto Menu, è possibile attivare manualmente la registrazione di una chiamata in uno dei seguenti modi:

- Premere **Menu** **| Menu** **| Funz| Reg**.

Tramite i tasti DSS

È possibile configurare un tasto DSS in modo che possa essere usato per avviare le registrazioni. In questo caso è sufficiente premere il tasto per iniziare a registrare una conversazione.

Per impostare un tasto DSS per la registrazione manuale:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Selezionare la scheda **Programmazione pulsanti**.
4. Selezionare il tasto DSS desiderato e fare clic su **Modifica**.
5. Fare clic su per ricercare l'**azione** desiderata. Viene visualizzata la finestra Programmazione pulsanti.
6. Selezionare**Avanzate**>**Chiamata** > **RegistrazioneChiamate**. Fare clic su **OK**.
7. Nel campo **Dati azione** inserire la descrizione che deve essere visualizzata sul display del telefono.
8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su per salvare il file di configurazione.

In questo caso, l'utente deve semplicemente premere il tasto DSS programmato per avviare la registrazione della chiamata in corso. Il chiamante sente l'avviso di registrazione chiamata obbligatorio se attivato. Per ulteriori informazioni, vedere Avviso di registrazione chiamata 117.

Uso di codici funzione

È possibile usare il codice della funzione "RegistrazioneChiamate" per attivare la registrazione delle chiamate e il loro inserimento nella casella postale dell'utente. Il codice funzione (*95) usato nell'esempio può essere configurato come codice funzione utente o di sistema e usato in entrambi i casi per attivare la registrazione.

Campo	Contenuto
Codice	*95
Funzione	Registrazione chiamate
Numero di telefono	[Nessuna impostazione]
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

Per usare il codice funzione:

1. Mettere la chiamata in corso in attesa.
2. Comporre il codice funzione per riconnettere automaticamente la chiamata e avviare la registrazione.

Di seguito viene riportato un esempio di codice funzione usato per registrare una chiamata diretta a un interno specifico. Per usare il codice funzione, non è necessario essere collegati in conferenza o essere una delle parti coinvolte nella chiamata. Il codice funzione deve essere configurato solo per gli utenti attendibili.

Campo	Contenuto
Codice	*96*N#
Funzione	Registrazione chiamate
Numero di telefono	N
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

Per usare il codice funzione:

1. Verificare che l'interno sia attivo.
2. Comporre il codice funzione seguito dal numero dell'interno su cui si desidera registrare la chiamata. Nell'esempio è necessario comporre *96*123# per registrare la chiamata in corso sull'interno 123.

4.8.4.2 Impostazione delle opzioni per le registrazioni manuali

IP Office Manager consente di specificare dove memorizzare le registrazioni effettuate manualmente dagli utenti.

Per configurare le opzioni di registrazione per un utente:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Selezionare la scheda **Registrazione voce**.

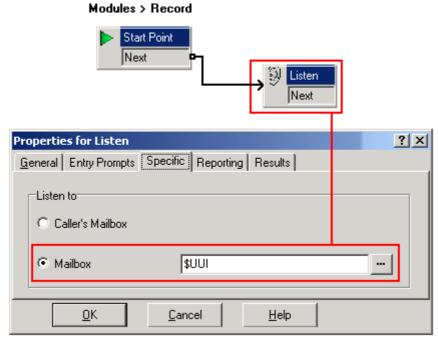
4. In **Casella postale registrazione manuale** selezionare nell'elenco la casella postale in cui memorizzare le registrazioni effettuate manualmente dall'utente.
   - Le opzioni **Libreria registrazioni vocali** possono essere usate solo se il modulo VRL è stato installato e si dispone delle necessarie licenze. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali 118.
   - Fare clic su **OK**.
   - Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.8.4.3 Personalizzazione della funzione di registrazione manuale

Personalizzazione della funzione di registrazione manuale

Per impostazione predefinita, il server Voicemail Pro utilizza sempre la funzione di registrazione automatica. Tuttavia, è possibile anche usare un modulo chiamato **Record** per personalizzare la funzione di registrazione automatica.

Note

- Se creato, il modulo **Record** ha la priorità rispetto alle impostazioni di registrazione predefinite. Pertanto, tale modulo deve sempre essere in grado di emulare il processo di registrazione manuale predefinito, ossia di inserire le registrazioni nella casella postale dell'utente che ha attivato la registrazione. Nel flusso chiamate di esempio seguente, ad esempio, l'azione Ascolta è impostata su ***$UUI***.
- Quindi, quando si attiva una registrazione, ***$UUI*** contiene sempre il nome dell'utente che ha attivato il processo di registrazione.

4.8.5 Registrazione automatica delle chiamate

IP Office può essere configurato per registrare automaticamente le chiamate di un utente, di un gruppo di suoneria, di un instradamento chiamate entranti o di un codice account.

Attiva	Chiamata in entrata	Chiamata in uscita	Destinazione predefinita della destinazione	Durata

zione				
Instradamento chiamate entranti	✓	✗	Nessuna	Per chiamate della durata massima di 1 ora
Gruppo di suoneria	✓	✗	Casella postale del gruppo di suoneria	Fino al termine della chiamata o al suo trasferimento a un utente esterno al gruppo di suoneria o al relativo gruppo di overflow
Utente	✓	✓	Casella postale dell'utente	Fino al termine o al trasferimento della chiamata
Codice account	✗	✓	Casella postale dell'utente	Fino al termine o al trasferimento della chiamata

- Le singole chiamate possono soddisfare più criteri di registrazione. In questo caso:
  - Se le destinazioni delle registrazioni sono diverse, vengono effettuate più registrazioni con la durata specificata in precedenza.
  - Se le destinazioni sono uguali, viene effettuata un'unica registrazione utilizzando, in ordine di priorità, l'instradamento delle chiamate entrati, il gruppo di suoneria o la durata.
    - Per le registrazioni multiple della stessa chiamata, vengono usati più canali Voicemail.
    - La modalità di utilizzo della funzione di registrazione automatica può essere gestita anche tramite profili temporali.
    - Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
    - È possibile configurare impostazioni diverse per la frequenza (che deve essere specificata come valore percentuale) della registrazione automatica delle chiamate in arrivo e in uscita.
    - È possibile usare l'impostazione Obbligatoria per restituire un tono di occupato se al momento dell'attivazione della registrazione non ci sono porte Voicemail libere.
    - Se si risponde alle chiamate tramite un pulsante identificativo di linea, le relative registrazioni vengono inserite nell'impostazione della casella postale della destinazione originale delle chiamate.

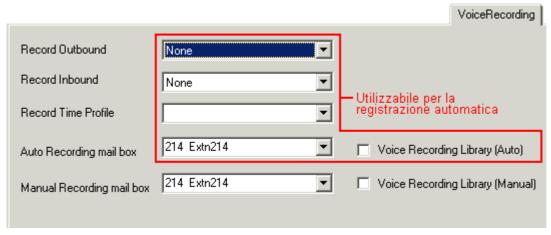
4.8.5.1 Impostazione delle opzioni per la funzione di registrazione automatica

La funzione di registrazione automatica può essere configurata per:

- Le chiamate ricevute e/o effettuate da un utente 121
- Le chiamate relative a un instradamento chiamate entranti specifico 122
- Le chiamate indirizzate a un gruppo di suoneria specifico 122
- Le chiamate in uscita associate a un codice account specifico 123

Le chiamate da registrare automaticamente devono essere selezionate tramite IP Office Manager.

Per impostare la funzione di registrazione automatica per un utente:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente**.
3. Selezionare l'utente desiderato.
4. Selezionare la scheda **Registrazione voce**.

5. Negli elenchi a discesa **Registrazione in entrata** e **Registrazione in uscita**, selezionare la frequenza di registrazione desiderata.
    - **Nessuna:** non vengono effettuate registrazioni.
    - **Attiva:** le chiamate vengono registrate laddove possibile.
    - **Obbligatoria:** vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
    - **xx%:**le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata; ad esempio ogni chiamata per ***50%***.
        - Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
- Specificare la destinazione per le registrazioni. L'impostazione predefinita è la casella postale dell'utente.
    - Le opzioni **Libreria registrazioni vocali** possono essere usate solo se il modulo VRL è stato installato e si dispone delle necessarie licenze. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali 118.
- Fare clic su **OK**.
- Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

Per impostare la funzione di registrazione automatica per un gruppo di suoneria:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **GruppoSuoneria**.
3. Selezionare il gruppo di suoneria desiderato.
4. Selezionare la scheda **Registrazione voce**.

5. Nell'elenco a discesa **Registrazione in entrata** selezionare la frequenza di registrazione desiderata.
    - **Nessuna:** non vengono effettuate registrazioni.
    - **Attiva:** le chiamate vengono registrate laddove possibile.
    - **Obbligatoria:** vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
    - **xx%:**le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata; ad esempio ogni chiamata per ***50%***.
        - Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
6. Selezionare **Registrazione profilo temporale**, se richiesto. Se non si seleziona questa opzione, la registrazione viene sempre effettuata.
7. Nelle versioni di IP Office successive alla 4.1, è possibile anche selezionare **Casella di registrazione**. Nelle versioni precedenti questa opzione non è disponibile perché la destinazione corrisponde sempre a quella dell'utente che effettua la chiamata.
8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

Per impostare la funzione di registrazione automatica per un instradamento chiamate entranti:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Instradamento Chiamata Entrante**.
3. Selezionare l'instradamento chiamate entranti desiderato.
4. Selezionare la scheda **Registrazione voce**.

5. Nell'elenco a discesa **Registrazione in entrata** selezionare la frequenza di registrazione desiderata.
   - **Nessuna:** non vengono effettuate registrazioni.
   - **Attiva:** le chiamate vengono registrate laddove possibile.
   - **Obbligatoria:** vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
   - **xx%:**le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata; ad esempio ogni chiamata per ***50%***.
     - Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
6. Selezionare **Registrazione profilo temporale**, se richiesto. Se non si seleziona questa opzione, la registrazione viene sempre effettuata.
7. Specificare la destinazione per le registrazioni oppure selezionare l'opzione che consente di inserire le registrazioni nella Libreria registrazioni vocali.
   - Le opzioni **Libreria registrazioni vocali** possono essere usate solo se il modulo VRL è stato installato e si dispone delle necessarie licenze. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali 118.
8. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

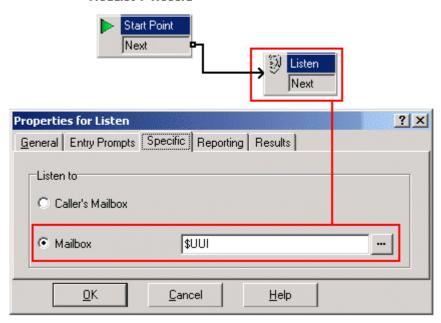
Per impostare la funzione di registrazione automatica per una chiamata in uscita di un account:

1. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione da IP Office.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Codice account**.
3. Selezionare il codice account desiderato.
4. Selezionare la scheda **Registrazione voce**.

5. Nell'elenco a discesa **Registrazione in uscita** selezionare la frequenza di registrazione desiderata.
   - **Nessuna:** non vengono effettuate registrazioni.
   - **Attiva:** le chiamate vengono registrate laddove possibile.
   - **Obbligatoria:** vengono registrate tutte le chiamate. Se la registrazione non può essere effettuata, il sistema restituisce un tono di occupato.
   - **xx%:**le chiamate vengono registrate agli intervalli corrispondenti alla percentuale specificata; ad esempio ogni chiamata per ***50%***.
     - Nel caso specifico delle chiamate in entrata, la registrazione non viene effettuata se la chiamata viene trasferita a Voicemail.
6. Selezionare **Registrazione profilo temporale**, se richiesto. Se non si seleziona questa opzione, la registrazione viene sempre effettuata.
7. Nelle versioni di IP Office successive alla 4.1, è possibile anche selezionare **Casella di registrazione**. Nelle versioni precedenti questa opzione non è disponibile perché la destinazione corrisponde sempre a quella dell'utente che effettua la chiamata.
8. Selezionare l'opzione che consente di inserire le registrazioni nella Libreria delle registrazioni vocali.
   - Le opzioni **Libreria registrazioni vocali** possono essere usate solo se il modulo VRL è stato installato e si dispone delle necessarie licenze. Per ulteriori informazioni, vedere Libreria delle registrazioni vocali 118.
9. Fare clic su **OK**.

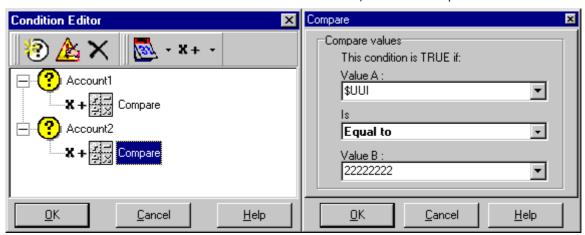
4.8.5.2 Personalizzazione della funzione di registrazione automatica

Per impostazione predefinita, il server Voicemail Pro utilizza sempre la funzione di registrazione automatica. Tuttavia, è possibile anche usare un modulo chiamato**AutoRecord** per personalizzare la funzione di registrazione automatica. Se presente, il modulo **AutoRecord** ha la priorità sulle impostazioni predefinite configurate per la funzione di registrazione automatica.

Quando si attiva una registrazione automatica, ***$UUI*** contiene il codice dell'account, il nome dell'utente o del gruppo di suoneria che ha attivato la registrazione automatica.

Il valore della condizione ***Account1*** viene verificato utilizzando un'azione **Verifica condizione**.

Se il risultato è ***Vero***, la chiamata viene registrata tramite un'azione **Ascolta** che deve specificare la casella postale da usare per la registrazione.

Se il risultato è ***Falso***, viene verificata la condizione successiva.

Le condizioni create nell' **Editor condizioni** confrontano la variabile ***$UUI*** con tutti i possibili valori dell'account.

L'azione **Ascolta** finale, che viene usata se nessuna delle condizioni risulta vera, contiene una casella postale impostata su ***$UUI***. Se ***$UUI*** non corrisponde a nessuno dei codici account usati per la registrazione automatica, il valore risultante sarà il nome dell'utente o del gruppo di suoneria che ha attivato la registrazione automatica.

4.9 Annunci

Panoramica

Gli annunci possono essere riprodotti quando:

- **Ci sono chiamate in attesa di risposta o in coda per un gruppo di suoneria**
  In Voicemail Pro, gli annunci e le azioni selezionabili dai chiamanti nella coda di un gruppo di suoneria possono essere personalizzati tramite i punti di inizio In coda e Ancora in coda del gruppo. È possibile rispondere alla chiamata in qualsiasi momento durante la riproduzione dell'annuncio. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione degli annunci 114.

- **Le chiamate vengono registrate**
  Le leggi di molti paesi impongono di avvisare l'utente nel caso in cui si intenda registrare la chiamata. Per ulteriori informazioni, vedere Avviso di registrazione chiamata 117.

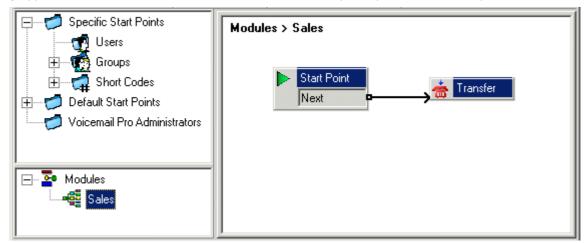
- **Le chiamate vengono inserite in un flusso di chiamate**
  Per ulteriori informazioni, vedere Uso del client Voicemail Pro: panoramica 142.

- **Si ricevono chiamate**
  È possibile creare un flusso di chiamante con un annuncio in modo che i chiamanti sentano un annuncio obbligatorio. Tale annuncio viene riprodotto prima che la chiamata riceva una risposta. Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di annuncio obbligatorio 125.

- **Le chiamate sono in coda su un interno**
  Tutti gli utenti possono configurare annunci personali. Le chiamate dirette a un interno occupato vengono messe in coda e mantenute nella coda dell'interno occupato fino alla scadenza dell'intervallo di tempo impostato in Tempo di non risposta. L'annuncio personale viene riprodotto anche prima del trasferimento a Voicemail, se disponibile. Per ulteriori informazioni, vedere Annunci personali 125.

4.9.1 Esempio di annuncio obbligatorio

Esempio di annuncio obbligatorio

La figura seguente mostra un esempio di flusso chiamate che riproduce un annuncio per tutte le chiamate dirette al gruppo di suoneria Vendite. I chiamanti inseriti nel flusso in questo punto sentono sempre l'annuncio.

L'annuncio deve essere inserito nella richiesta di inserimento relativa all'azione di trasferimento. Dopo la riproduzione dell'annuncio, il chiamante viene trasferito al gruppo di suoneria Vendite, in conformità con le impostazioni configurate nella scheda Specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Trasferisci 173.

Dopo aver creato il flusso chiamate, è necessario configurare IP Office perché trasferisca le chiamate a tale flusso.

In IP Office Manager la destinazione dell'indirizzamento delle chiamate in entrata deve essere indicata come **VM:Vendite**. In questo caso l'indirizzamento delle chiamate in entrata trasferisce tutte le chiamate al modulo Voicemail 'Vendite'. Tuttavia, poiché il nome del modulo del flusso chiamate corrisponde a quello del gruppo di suoneria, se Voicemail non è disponibile, le chiamate vengono automaticamente trasferite al gruppo di suoneria. In questo caso però i chiamanti non sentiranno l'annuncio.

Se si desidera che le chiamate ricevano una risposta solo dopo che i chiamanti hanno sentito l'annuncio, è necessario impostare un nome modulo per il flusso chiamate diverso da quello del gruppo di suoneria. In questo caso se Voicemail non è disponibile, le chiamate verranno trasferite al gruppo di suoneria di destinazione.

4.9.2 Annunci personali

Annunci personali

Gli annunci personali possono essere riprodotti per le chiamate in coda su un interno. Le chiamate vengono mantenute nella coda dell'interno se questo è occupato e successivamente trasferite a Voicemail, se disponibile.

- Se si desidera che gli utenti sentano solo gli annunci, è necessario disattivare Voicemail.
  - Se necessario, è possibile anche modificare i punti di inizio in modo da includere altre azioni. Ad esempio è possibile aggiungere un'azione menu al punto di inizio Ancora in coda per permettere agli utenti di mantenere la chiamata in coda o trasferirla al centralino.
- Se Voicemail è attivo, gli annunci vengono riprodotti fino alla scadenza dell'intervallo di tempo impostato in Tempo di non risposta. Alla scadenza di tale periodo di tempo, le chiamate vengono trasferite alla casella Voicemail dell'utente. Il tempo di non risposta predefinito è 15 secondi, ma può essere modificato dai singoli utenti.

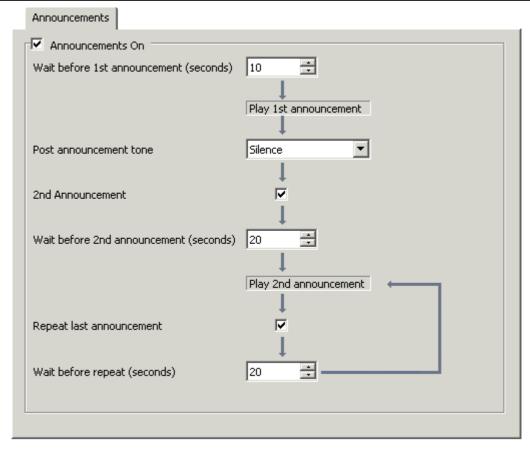
I punti di inizio di Voicemail Pro sono già definiti. Ciascun punto di inizio contiene l'annuncio predefinito che viene riprodotto e che è preferibile personalizzare. È possibile usare i punti di inizio In coda e Ancora in coda oppure solo il punto di inizio In coda.

- Il punto di inizio **In coda** riproduce l'annuncio 1.
  L'annuncio predefinito 1 è "Ci scusiamo dell'attesa. Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di rimanere in linea. La sua chiamata verrà trasferita al primo operatore libero".
- Il punto di inizio **Ancora in coda** riproduce l'annuncio 2.
  L'annuncio predefinito 2 è "Si scusiamo dell'attesa. Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea. Le risponderà il primo operatore libero".

È possibile registrare un annuncio personale per sostituire quelli predefiniti usati nei punti di inizio. Se i punti di inizio sono stati configurati in Voicemail Pro, è necessario configurare i dettagli dell'utente in IP Office Manager.

Per configurare gli annunci personali:

1. Aprire Voicemail Pro.
2. Nel pannello di esplorazione dei punti di inizio selezionare **Utenti**.
3. Selezionare l'utente desiderato e fare clic su per modificare i punti di inizio.
   - Se l'utente non è presente nell'elenco, è necessario prima aggiungerlo.
     Per aggiungere un utente:
     3..1.Fare clic su . Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo utente.
     3..2.Inserire il nome dell'utente e fare clic su **OK**.
4. Nella finestra Modifica punto di inizio, selezionare **In coda** e **Ancora in coda**.
5. Fare clic su **OK** per aggiungere i punti di inizio.
6. Selezionare il punto di inizio **In coda**.

7. Fare doppio clic sul punto di inizio In coda per visualizzare le proprietà.
8. Selezionare la scheda **Richieste di inserimento**.
9. Fare clic su per aprire la finestra Wave Editor. Registrare l'annuncio da sostituire all'annuncio predefinito 1. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.
10. Fare clic su **Chiudi** per tornare alla finestra Richieste di inserimento.
11. Fare doppio clic sul punto di inizio Ancora in coda per visualizzare le proprietà.
12. Fare clic su per aprire la finestra Wave Editor. Registrare l'annuncio da sostituire all'annuncio predefinito 2.
13. Fare clic su **Chiudi** per tornare alla finestra Richieste di inserimento.
14. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
15. Fare clic su **Salva e attiva**.
16. Aprire IP Office Manager e caricare la configurazione.
17. Nel pannello di navigazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente.
18. (Facoltativo) Aprire la scheda **Telefonia** e modificare il valore contenuto nel campo **Tempo di non risposta**. Se non si inserisce alcun valore, viene usato il valore predefinito di 15 secondi.
19. Aprire la scheda **Annunci** e selezionare l'opzione **Annunci attivati**.

20. Specificare dopo quanto tempo dall'inserimento del chiamante nella coda deve essere riprodotto il primo annuncio. L'impostazione predefinita per **Attesa prima del 1° annuncio (secondi)** è 10.
    · Il tempo di non risposta predefinito del sistema è 15 secondi, ma può essere modificato dai singoli utenti. Alla scadenza del tempo di non risposta, il chiamante viene trasferito a Voicemail, se disponibile.
21. Selezionare **Tono post annuncio**. Le opzioni disponibili sono: Suoneria, Musica in attesa o Silenzio. L'impostazione predefinita è Silenzio.
22. (Facoltativo) Selezionare **2° annuncio** per riprodurre un altro messaggio per i chiamanti in coda.
23. (Facoltativo) Specificare l'intervallo di tempo che deve intercorrere tra la riproduzione del primo e secondo annuncio. L'intervallo predefinito è di 20 secondi.
24. (Facoltativo) Se si desidera ripetere il secondo annuncio finché la chiamata non riceve una risposta, selezionare **Ripetizione ultimo annuncio**.
25. (Facoltativo) Aprire la scheda **Voicemail**. Deselezionare **Voicemail attivo** se si desidera usare solo gli annunci.
26. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche.
27. Fare clic su per inviare di nuovo la configurazione ad IP Office.

4.9.3 Personalizzazione di un flusso chiamate per un gruppo di suoneria

Voicemail Pro consente di personalizzare la gestione delle code tramite i punti di inizio **In coda** e **Ancora in coda** per un gruppo di suoneria specifico oppure di configurare un valore predefinito utilizzabile per tutti i gruppi.

Per fornire ai chiamanti informazioni sulla posizione in coda e reinserirli nelle code, è possibile usare le azioni **ETA in coda** e **Posizione in coda**. Nei flussi chiamate per i punti di inizio **In coda** o **Ancora in coda** l'azione predefinita per i risultati non collegati consiste nel reinserire la chiamata nella coda anzichè disconnetterla.

- **Priorità dell'indirizzamento chiamante entranti**
  IP Office consente di configurare la priorità (1, 2 o 3) per gli indirizzamenti delle chiamate entranti. Le chiamate con una priorità alta vengono spostate all'inizio della coda davanti a quelle con una priorità più bassa. Questa azione non può essere usata con i messaggi **ETA in coda** e **Posizione in coda** poiché questo tipo di messaggi viene talvolta ignorato dalle chiamate con priorità più alta. Si supponga ad esempio che si informi un utente che la sua chiamata è la quinta nella coda e che arrivi una chiamata su un instradamento chiamate entranti con una priorità più alta. Quando viene nuovamente riprodotto il messaggio, è possibile che la chiamata dell'utente in posizione 6, ossia sia stata spostata indietro nella coda.

- **Annunci sincronizzati**
  Se si seleziona l'opzione **Sincronizza chiamate** per gli annunci dei gruppi di suoneria nella configurazione di IP Office, sarà possibile usare solo le azioni relative alla lettura di messaggi vocali nei punti di inizio In coda e Ancora in coda personalizzati.

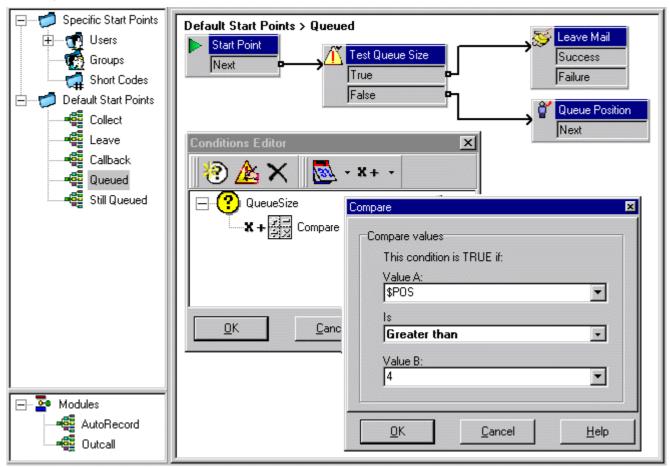
Per personalizzare ulteriormente la configurazione, è possibile anche applicare azioni come **Menu** per permettere, ad

esempio, a un utente di decidere di lasciare un messaggio, di essere trasferito a un altro numero o di essere reinserito nella coda delle chiamate.

Le due variabili di sistema di Voicemail Pro, **$ETA** e **$POS** possono essere usate per personalizzare ulteriormente i flussi chiamate **In coda** e **Ancora in coda**.

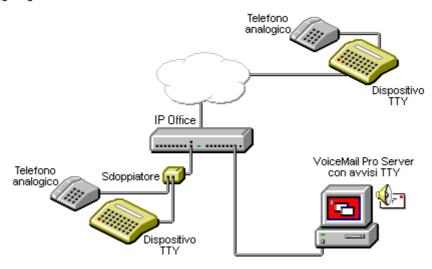
- **$ETA: Tempo di risposta stimato per le chiamate in coda**
  Se si utilizza questa variabile in un elenco di annunci, il sistema riproduce un messaggio vocale che indica ai chiamanti quanto tempo devono attendere prima di ricevere una risposta; ad esempio "Il tempo di risposta previsto è 5 minuti". Se utilizzata con altri elementi, ad esempio in una condizione, questa variabile restituisce il tempo di attesa risposta in minuti sotto forma di valore numerico.
- **$POS: Posizione in coda della chiamata in coda**
  Se si utilizza questa variabile in un elenco di annunci, il sistema riproduce un messaggio vocale che indica in quale posizione si trova all'interno della coda di attesa; ad esempio "La sua chiamata è la seconda in coda". Se utilizzata con altri elementi, ad esempio in una condizione, questa variabile restituisce la posizione in coda della chiamata sotto forma di valore numerico.
- **$TimeQueued**
  IP Office 4.1+ e Voicemail Pro 4.1+. Specifica la permanenza di una chiamata in una coda di un gruppo di suoneria specifico espressa in secondi. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.
- **$TimeSystem**
  IP Office 4.1+ e Voicemail Pro 4.1+. Specifica l'intervallo di tempo in secondi trascorso dal momento della presentazione della chiamata al sistema IP Office. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.

Il vantaggio di queste variabili risiede nel fatto che evitano che sia necessario personalizzare il flusso chiamate per tutte le chiamate in coda, poiché permettono di personalizzare le azioni per i chiamanti il cui valore ETA o la cui posizione soddisfa i criteri specificati.

Di seguito viene mostrato un esempio di un flusso per le chiamate in coda che usa una condizione per verificare il valore di $POS per la chiamata in coda.

- Quando la chiamata è nelle posizioni da 1 a 4, viene trasferita all'azione **Posizione in coda**, quindi l'utente senza l'annuncio relativo alla posizione in coda prima di essere reinserito nella coda.
- Se la chiamata è in posizione 5, viene chiesto all'utente di lasciare un messaggio.
- Anziché usare un'azione **Lascia posta**, è possibile decidere di trasferire il chiamante a un'azione **Domanda vocale** o **Campagna** in modo da poter acquisire le informazioni desiderate e salvare le risposte del chiamante sotto forma di messaggio.

4.10 Supporto per i chiamanti con problemi di udito

TTY è un metodo che consente di inviare e ricevere messaggi di testo utilizzando il percorso vocale delle telefonate. Il testo viene inserito e visualizzato su un'unità TTY, ovvero su un telefono con display di testo, collegato in parallelo al normale telefono dell'utente. Grazie alla sua diffusione e all'ampio supporto, questo metodo viene usato di serie per le unità destinate a utenti con problemi di vista o udito.

Voicemail Pro 1.4 e le versioni successive consentono di aggiungere annunci TTY per permettere agli utenti di lasciare e ascoltare messaggi in modalità Intuity. Ciò significa che i chiamanti muniti di unità TTY possono visualizzare messaggi TTY e lasciare messaggi in formato TTY. L'utente della casella postale con unità TTY può a sua volta ascoltare e visualizzare i messaggi seguendo le istruzioni visualizzate sull'unità TTY.

L'unità TTY e il telefono analogico associato (collegato tramite una porta passante all'unità TTY o a uno splitter) sono collegati a una porta POT del sistema IP Office. In questo modo l'unità TTY può essere usata durante le chiamate per visualizzare e inviare messaggi TTY. Il telefono analogico può invece essere usato per inviare cifre di selezione e per fornire un percorso vocale durante le chiamate.

4.10.1 Installazione degli annunci TTY di Voicemail Pro

Al momento dell'installazione di Voicemail Pro, è possibile selezionare gli annunci TTY dall'elenco delle lingue disponibili. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione: panoramica 18. Dopo aver installato gli annunci, è necessario configurare le impostazioni degli utenti in modo che IP Office sia in grado di riconoscere l'unità TTY.

Per configurare l'utente in modo da consentire l'uso di un'unità TTY con Voicemail Pro, è possibile seguire due diverse procedure.

1. Il metodo più semplice consiste nel modificare le impostazioni internazionali dell'utente in IP Office Manager. In questo caso non è necessario personalizzare la casella postale dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle impostazioni internazionali degli utenti 129 oppure consultare la Guida in linea o la Guida dell'utente di IP Office Manager.
2. Oltre a configurare le impostazioni internazionali degli utenti su TTY, è possibile anche modificare la lingua impostata per i flussi chiamate di Voicemail Pro per gli utenti che hanno l'esigenza di usare annunci TTY.Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della lingua per un telefono di testo 130.

4.10.2 Modifica delle impostazioni internazionali dell'utente

IP Office Manager non è in grado di riconoscere l'impostazione *tty*. Quindi, tutte le opzioni relative alle funzioni di telefonia vengono impostate sulle impostazioni internazionali predefinite del sistema (Sistema > Sistema > Impostazioni internazionali). Le impostazioni internazionali dell'utente hanno tuttavia effetto sugli annunci, perchè vengono trasferite al server Voicemail Pro al momento dell'accesso alla casella postale.

Per modificare le impostazioni internazionali dell'utente:

1. Aprire IP Office Manager.
2. Nel pannello di esplorazione fare clic su **Utente** e selezionare l'utente desiderato.
3. Selezionare la scheda **Utente** .
4. Selezionare l'opzione **Teletype (Textphone)** nel campo **Impostazioni internazionali**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office.

4.10.3 Suggerimenti per i proprietari di caselle postali che utilizzano un'unità TTY

Per accedere alla casella postale tramite un'unità TTY, come un telefono con display di testo, i proprietari delle caselle postali devono comporre *17 e sollevare il ricevitore del telefono analogico.

Appena è stata stabilita la connessione, le istruzioni vengono visualizzate direttamente sul display del telefono.

Per effettuare richieste del tipo "Premere 1 per …", gli utenti devono usare il tastierino del telefono. Per i messaggi seguiti da ***GA*** (procedi), gli utenti devono invece digitare il testo sull'unità.

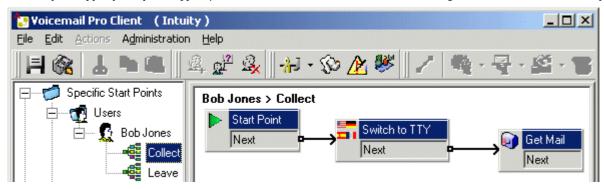
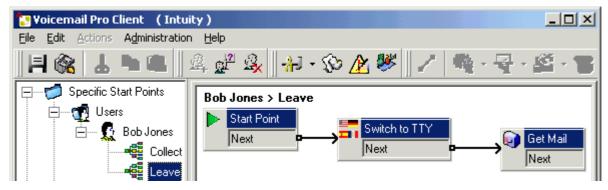
Per ulteriori informazioni, vedere il documento "Guida per l'utente dell'interfaccia Audix TTY" (555-300-710).

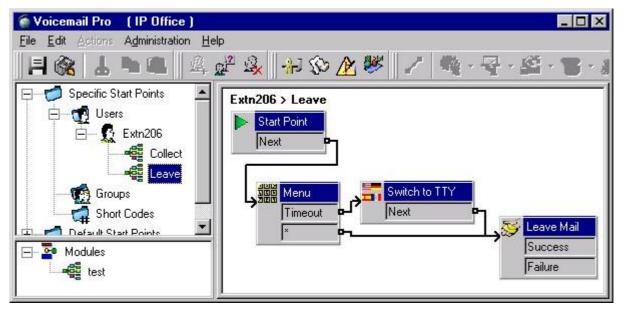
4.10.4 Modifica della lingua sulle unità TTY

Anziché modificare le impostazioni internazionali dell'utente dell'unità TTY, è possibile anche modificare la lingua nei flussi chiamate di Voicemail Pro. Di seguito vengono riportati due esempi.

Esempio di personalizzazione di un flusso chiamate casella postale semplice

Usare l'azione **Seleziona lingua degli annunci di sistema** per modificare la lingua degli annunci usati nelle azioni successive del flusso chiamate. Dopo l'installazione della patch di manutenzione TTY, il metodo TTY viene impostato come una delle lingue selezionabili incluse nell'azione.

La procedura più semplice consiste nell'aggiungere l'azione **Seleziona lingua degli annunci di sistema** impostata su ***TTY (Teletype (Textphone))*** al punto di inizio **Ascolta** dell'utente e farla seguire da un'azione **Ascolta posta**.

In alternativa è possibile anche aggiungere un'azione **Seleziona lingua degli annunci di sistema** impostata su ***TTY (Teletype (Textphone))*** al punto di inizio **Lascia** dell'utente e farla seguire da un'azione **Lascia posta**.

Esempio di personalizzazione di un flusso chiamate casella postale complesso

Se necessario, è possibile anche configurare flussi chiamate più complessi. Ad esempio è possibile configurare un flusso chiamate che consenta agli utenti di premere * per ricevere annunci vocali oppure che attenda il timeout per qualche secondo prima di ricevere gli annunci TTY.

In questo caso i messaggi vengono lasciati nella stessa casella postale, ma i chiamanti possono scegliere tra gli annunci vocali o gli annunci TTY predefiniti.

Nel caso specifico di utenti con problemi di udito che non possono ascoltare messaggi vocali, è possibile configurare il flusso chiamate relativo ai chiamanti che selezionano gli annunci vocali in modo che tali messaggi vengano trasferiti a una casella postale alternativa di un utente che è invece in grado di sentirli, ascoltarli e trascriverli.

4.11 Modifica della lingua

Voicemail Pro può essere usato in varie lingue. Per i chiamanti esterni Voicemail Pro tenta di trovare la corrispondenza con le **impostazioni internazionali** configurate in IP Office. Per le chiamate interne Voicemail Pro tenta di trovare una corrispondenza con la lingua specificata, se le impostazioni internazionali configurate dall'utente sono diverse.

Se Voicemail Pro viene usato in configurazione centralizzata, le impostazioni internazionali predefinite sono quelle del sistema IP Office centrale. Quindi, se gli utenti di IP Office desiderano visualizzare gli annunci in una lingua diversa, è necessario modificare singolarmente le impostazioni internazionali di ciascun utente.

Per gli annunci in lingue non installate, Voicemail Pro utilizza una serie di regole per trovare la migliore lingua alternativa. Ad esempio se gli annunci non sono disponibili per gli utenti che utilizzano le impostazioni internazionali del francese canadese, Voicemail Pro ricerca gli annunci in francese. Se gli annunci francesi non sono installati, Voicemail Pro ricerca l'inglese americano, quindi quello inglese. Per ulteriori informazioni, vedere Lingue supportate 15.

La lingua riprodotta può essere modificata nel corso di una chiamata, utilizzando l'azione **Seleziona annuncio di sistema**. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della lingua degli annunci di sistema 133.

4.11.1 Lingue supportate

Il sistema Voicemail fornisce annunci per i chiamanti e gli utenti delle caselle postali nella lingua selezionata nelle impostazioni internazionali tramite il modulo Sistema di IP Office Manager.

Se non è disponibile la serie di prompt nella lingua richiesta, viene utilizzata la lingua più simile. L'elenco mostra i prompt nella lingua che Voicemail Pro sceglie per prima e che cercherà di utilizzare, seguita dalla seconda lingua scelta, ecc. Ad esempio, se non sono disponibili i prompt per gli utenti la cui linea locale è impostata sul francese canadese, Voicemail Pro cerca i prompt in francese, successivamente in inglese americano e infine in inglese britannico. Le abbreviazioni riportate nella tabella indicano la cartella dei prompt di lingua utilizzata in ordine di precedenza.

Gli annunci per il server Voicemail Pro possono essere installati nelle seguenti lingue:

- Portoghese (Brasile):ptb > pt > en
- Cinese (Repubblica Popolare Cinese):zzh > en > enu
- Cinese tradizionale: ch > en > enu
- Danese: da > en
- Olandese: nl > en
- Inglese (Regno Unito): en
- Inglese (Stati Uniti): enu > en
- Finlandese: fi > en
- Francese: fr > frc > en
- Francese (Canada): frc > fr > enu > en
- Tedesco: de > en
- Greco: el > en
- Ungherese: hu > en
- Italiano: it > en
- Coreano:ko > en
- Spagnolo (America Latina): eso > es > enu > en
- Norvegese: no > en
- Polacco: pl > en
- Portoghese: pt > ptb > en
- Russo: ru > en
- Spagnolo: es > eso > en
- Svedese: sv > en

- I prompt in turco non sono disponibili e non sono stati installati, la linea locale turca viene tuttavia riconosciuta. I prompt in inglese americano vengono utilizzati se installati, in alternativa si utilizzano i prompt in inglese britannico. Linea fallback quale parte del pacchetto di Voicemail Pro 4.2.

- **TTY (Teletype (Textphone))** è incluso nell'elenco di lingue installabili benché non sia una lingua. TTY è un sistema basato su testo che consente di fornire i servizi anche agli utenti con problemi di vista o udito. Per ulteriori informazioni, vedere Supporto per chiamanti con problemi di udito: panoramica 129.

I singoli utenti possono successivamente selezionare impostazioni internazionali specifiche. In questo caso Voicemail visualizzerà gli avvisi nella lingua selezionata solo se sono disponibili. Queste impostazioni possono essere configurate tramite il modulo Utente di IP Office Manager oppure selezionando direttamente la lingua sul telefono (solo per i telefoni che dispongono di questa funzione). Per ulteriori informazioni, vedere il manuale per l'utente del telefono utilizzato.

La disponibilità di una lingua in Voicemail non significa necessariamente che ci sia una versione di IP Office disponibile in tale lingua. Per ulteriori informazioni sui paesi che supportano IP Office, rivolgersi alla sede Avaya di zona.

4.11.2 Modifica della lingua degli annunci di sistema

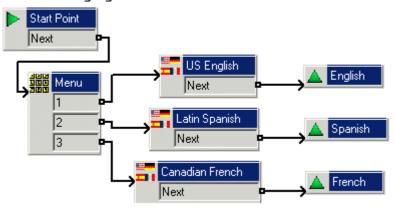
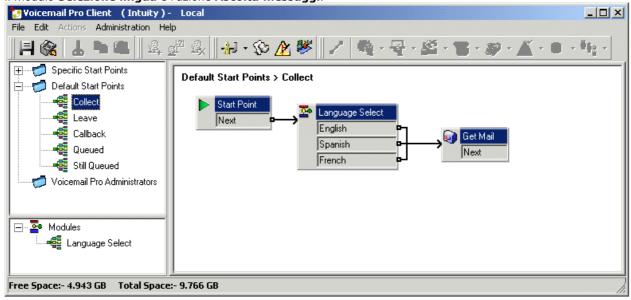
L'azione **Seleziona annuncio di sistema** consente di modificare la lingua usata in un flusso di chiamate, ovvero di sostituire la lingua usata da IP Office o configurata nelle impostazioni internazionali della casella postale dell'utente.

Di seguito viene fornita una descrizione dettagliata della procedura da seguire per usare l'azione **Seleziona annuncio di sistema**.

- L'azione **Seleziona annuncio di sistema** permette di modificare gli annunci nella lingua predefinita, ma non gli annunci personalizzati. Per modificare gli annunci personalizzati, è necessario inserire la variabile $LOC nel percorso dei file degli annunci personalizzati. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della lingua degli annunci personalizzati 134.

Esempio

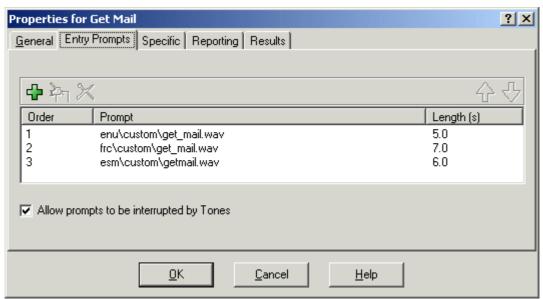
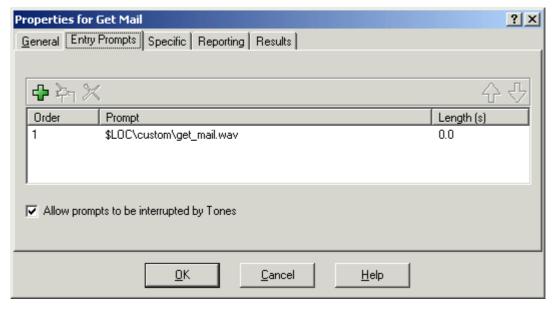
Si supponga che Voicemail Pro venga usato in un piccolo hotel per fornire il servizio di posta vocale alle singole camere. Per rendere più agevole l'uso del sistema, l'hotel ha stabilito che i clienti possono scegliere la lingua in cui desiderano ascoltare gli annunci del sistema Voicemail.

1. La prima operazione da eseguire consiste nel creare un modulo per la selezione della lingua.

   Il modulo contiene un menu con l'azione Seleziona annuncio di sistema impostato sulla lingua richiesta per ciascuna selezione dei tasti.
   - Per ciascuna azione del menu è stata quindi registrata una richiesta di inserimento per chiedere all'utente di selezionare la lingua desiderata; ad esempio "Premere 1 per l'inglese, 2 per lo spagnolo o 3 per il francese".
   - Le azioni Seleziona annuncio di sistema sono state collegate a tutte le azioni Torna a modulo.
2. Nel passaggio successivo è stato modificato il punto di inizio predefinito per l'acquisizione dei messaggi, inserendo il modulo **Selezione lingua** e l'azione **Ascolta messaggi**.

3. Le azioni per la selezione della lingua possono anche essere inserite direttamente nel flusso delle chiamate. Tuttavia, in questo caso è possibile che il processo di selezione delle lingue venga riutilizzato anche da altri punti di inizio.

4.11.3 Modifica della lingua degli annunci personalizzati

Anziché usare più punti di ritorno nel modulo Selezione lingua (uno per ciascuna lingua) ed eseguire il collegamento alle singole azioni Ascolta posta (ciascuna con una richiesta di immissione nella lingua richiesta), è possibile usare un'unica azione Ascolta posta.

Per modificare la lingua degli annunci personalizzati:

1. Aprire le proprietà dell'azione **Ascolta posta**, registrare una **richiesta di inserimento** per gli utenti di lingua inglese e salvarla con il nome ***enu\custom\getmail.wav***.
2. Registrare un annuncio simile per gli utenti canadesi di lingua francese e gli utenti dell'America Latina di lingua spagnola, ricordandosi di usare ogni volta lo stesso nome file e di salvarlo in una cartella lingua diversa.

3. Eliminare tutte le richieste di inserimento meno una. In questo modo non vengono eliminati gli annunci registrati.
4. Quindi, cambiare le restanti voci modificando il percorso, ossia sostituendo il nome della cartella lingua con ***$LOC***; ad esempio ***$LOC\custom\getmail.wav***.

4.12 Abbinamento cellulari

Details taken from the Phone Manager User Guide. If there are any changes the Phone Manager and SoftConsole user guides need to be updated as well.

La funzione Abbinamento cellulari richiede una licenza. L'abilitazione della funzione Abbinamento cellulari in IP Office consente agli utenti di inviare chiamate interne ed esterne a un numero interno; ad esempio a un numero di cellulare.

- L'arrivo di una chiamata viene segnalato sia sui telefoni interni che esterni ed è possibile rispondere da qualsiasi telefono.
- Se la funzione Non disturbare (DND) è attiva, tutti gli utenti che chiamano l'interno sentiranno il tono di occupato e la chiamata esterna non squilla sul telefono esterno. Se l'utente è stato inserito nell'elenco delle eccezioni DND, ad esempio tramite Phone Manager, le chiamate squillano solo sul telefono interno.
- Se sono state attivate le opzioni di inoltro, le chiamate squillano sia sui telefoni interni che esterni configurati per l'inoltro.

- Se si attiva l'opzione Seguimi, le chiamate squillano solo sui telefoni a cui vengono inoltrate, ma non su quelli esterni.

Voicemail Pro consente di gestire le funzioni di abbinamento ai cellulari tramite i flussi chiamate. È possibile ad esempio attivare o disattivare la funzione di abbinamento ai cellulari, nonché inserire un numero di cellulare esterno.

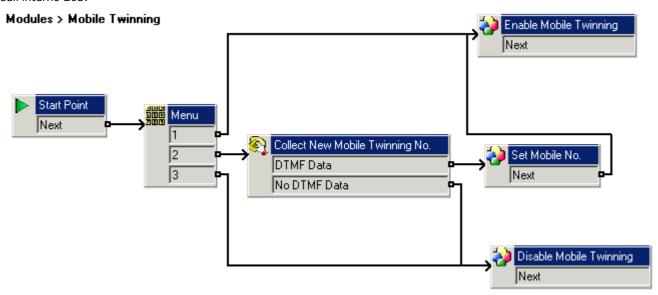
Per gestire la funzione di abbinamento ai cellulari, è necessario inserire un'azione Generica nel flusso chiamate, inserendo i dettagli dell'azione nella scheda Specifiche. Nel campo generico 'Formato libero', è possibile anche aggiungere la seguente sintassi:

- **CFG:Set MattR twinning_type Mobile**
  Permette di attivare la funzione di abbinamento ai cellulari sull'interno MattR. È possibile anche inserire un numero di interno anzichè un nome. Se la funzione di abbinamento ai cellulari è stata disattivata dopo l'uso, si attiva il numero precedentemente impostato per la funzione.

- **CFG:Set MattR twinning_type Internal**
  Permette di disattivare la funzione di abbinamento ai cellulari per MattR.

- **CFG:Set MattR mobile-twinning-number $KEY**
  Permette di impostare il numero di cellulare per la funzione di abbinamento ai cellulari.

4.12.1 Esempio di flusso chiamate

Questo esempio spiega come creare un modulo Voicemail Pro che consenta agli utenti di attivare o disattivare la funzione di abbinamento ai cellulari, nonché di impostare il numero di cellulare. Nell'esempio la funzione è stata impostata sull'interno 203.

Per creare il flusso chiamate di esempio:

1. Creare un nuovo modulo chiamato **Abbinamento cellulari**.
2. Aggiungere un'azione menu contenente le opzioni 1, 2 e 3. Aggiungere un annuncio che descriva le opzioni disponibili ai chiamanti.
3. Aggiungere l'opzione per l'attivazione della funzione di abbinamento ai cellulari.
   - Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generica**.
   - Modificare il nome del token e impostarlo su **Attiva abbinamento cellulari**.
   - Selezionare la scheda **Specifiche**.
   - Inserire il comando **CFG:Set 203 twinning_type Mobile**.
   - Fare clic su **OK**.
4. Aggiungere l'opzione per la disattivazione della funzione di abbinamento ai cellulari.
   - Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generica**.
   - Modificare il nome del token e impostarlo su **Disattiva abbinamento cellulari**.
   - Selezionare la scheda **Specifiche**.
   - Inserire il comando **CFG:Set 203 twinning_type Internal**.
   - Fare clic su **OK**.
5. Aggiungere l'opzione per l'inserimento del numero di cellulare.
   - Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Acquisizione alfanumerica**.
   - Modificare il nome del token e impostarlo su **Acquisisci nuovo numero per abbinamento cellulari**.
   - Registrare una richiesta di inserimento che richieda all'utente a inserire il numero di cellulare per l'abbinamento.
   - Fare clic su **OK**.
6. Aggiungere un'azione per impostare il numero di cellulare.
   - Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generica**.
   - Modificare il nome del token impostandolo su **Imposta n. cellulare**.
   - Selezionare la scheda **Specifiche**.
   - Inserire il comando **CFG:Set 203 mobile_twinning_number_$KEY**.

- Fare clic su **OK**.
7. Collegare le azioni e confermare le modifiche per renderle effettive.

Creare un codice funzione per verificare il flusso chiamate.

1. In IP Office Manager aggiungere il seguente codice funzione. Nell'esempio è stato usato il codice funzione ***90**, ma è possibile usare un codice funzione qualsiasi.

Campo	Contenuto
Codice	*90
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Abbinamento cellulari"
ID Gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

2. Salvare la configurazione sull'unità IP Office.
3. Verificare il codice funzione componendo ***90** sull'interno 203.
   - Premere **1**per attivare la funzione di abbinamento ai cellulari per l'interno 203.
   - Premere **2** per inserire un nuovo numero di cellulare per l'interno 203.
   - Premere **3** per disattivare la funzione di abbinamento ai cellulari per l'interno 203.

4.13 Invio di notifiche Voicemail remote

4.13.1 Panoramica

È possibile configurare le impostazioni dell'utente in modo che riceva le notifiche relative ai nuovi messaggi vocali quando non è raggiungibile al proprio interno. L'invio di una notifica può essere configurato in due modi.

- **Funzione di richiamata di Voicemail**
  Questo servizio consente di configurare Voicemail Pro in modo che chiami un numero specifico quando l'utente riceve un nuovo messaggio vocale. Per poter usare il servizio, è necessario creare un punto di inizio per la richiamata in Voicemail Pro ed inserire il numero da richiamare in IP Office Manager. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione della funzione di richiamata: panoramica 136.
- **Funzione Chiamata in uscita di Voicemail**.
  Questo servizio consente di configurare l'invio di una notifica Voicemail a interni specifici e il suo successivo trasferimento ad altri interni fino all'effettivo ascolto del messaggio. Il servizio può essere configurato da tutti gli utenti Voicemail che utilizzano la modalità Intuity. Per ulteriori informazioni, vedere Chiamata in uscita: panoramica 137.

Nota

- Le funzioni Richiamata e Chiamata in uscita sono diverse dalla funzione di richiamata standard di Voicemail., La funzione standard ha effetto unicamente sull'interno dell'utente, mentre le funzioni Richiamata e Chiamata in uscita sono invece in grado di inviare una notifica a un'ubicazione esterna come un numero di cellulare o cercapersone.

4.13.2 Richiamata

La funzione di richiamata di Voicemail è un servizio che consente di configurare Voicemail Pro in modo che chiami un numero specifico quando l'utente riceve un nuovo messaggio vocale. Appena l'utente risponde alla richiamata, il sistema legge l'avviso e attende che l'utente confermi con la selezione di un tasto prima di continuare con il flusso chiamate associato. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione della funzione di richiamata di Voicemail Pro 136.

Per poter usare questo servizio, è necessario configurare un punto di inizio per la richiamata in Voicemail Pro e inserire il numero da richiamare in IP Office Manager. Per ulteriori informazioni, vedere Uso dell'azione Esegui menu di configurazione 67.

4.13.2.1 Impostazione della funzione di richiamata

Il flusso chiamate illustrato di seguito è un esempio molto semplice. Nella realtà è possibile anche includere un menu che consenta agli utenti di selezionare altre funzioni. Ad esempio l'accesso a un'azione Esegui menu di configurazione permette agli utenti di modificare remotamente più opzioni della casella postale, compreso il numero per la richiamata. Per ulteriori informazioni, vedere Uso dell'azione Esegui menu di configurazione 67.

Per impostare una richiamata:

1. Selezionare **Punti di inizio specifici**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Utenti**, quindi selezionare **Aggiungi**.
2. Nel campo **Nome** inserire il nome della casella postale dell'utente. Selezionare **Richiamata** come richiesta di inserimento, quindi fare clic su **OK**.
3. In selezionare **Richiamata**.
4. Aggiungere un'azione **Trova posta**, selezionare la scheda **Specifiche**, quindi inserire nuovamente il nome dell'utente o il numero di interno in **Casella postale**.
   - **Importante**
     È sempre consigliabile registrare una richiesta di inserimento per la prima azione nel flusso chiamate per la funzione Richiamata. L'esperienza ha dimostrato che per alcuni cellulari è necessario impostare una durata minima di 20 secondi per questa richiesta di inserimento.
5. Collegare il **punto di inizio** all'azione **Trova posta**.
6. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

Punto di inizio predefinito per la funzione di richiamata

L'esempio precedente si riferiva a un flusso chiamate di richiamata per singoli utenti. Per creare un flusso chiamate di richiamata predefinito per tutti gli utenti, è possibile invece usare il punto di inizio **Richiamata predefinita**.

Se si utilizza questo punto di inizio, è necessario configurarlo in modo che tutti gli utenti specifichino a quale casella postale desiderano accedere. Nell'esempio di flusso chiamate semplice usato in precedenza, questa operazione può essere eseguita inserendo **?** nel campo **Casella postale** dell'azione **Trova posta**.

Il numero di richiamata deve essere inizialmente impostato in IP Office Manager.

Per impostare il numero di richiamata dell'utente:

1. Aprire la configurazione del sistema in IP Office Manager.
2. Fare clic su **Utente** per visualizzare l'elenco degli utenti esistenti.
3. Fare doppio clic sull'utente per cui si desidera impostare la richiamata.
4. Selezionare la scheda **Voicemail**.
   - In **Codice Voicemail** inserire il codice PIN, quindi digitarlo nuovamente in **Conferma codice voicemail**.
5. Selezionare la scheda **Numeri sorgente**. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere di aggiungere un nuovo numero.
   - **Numero Telefonico Richiamata**
     Inserire ***P*** seguito dal numero telefonico di destinazione. Se il sistema richiede la selezione di un prefisso per le chiamate esterne, inserire tale prefisso; ad esempio ***P901923555456***. Se ci si collega a un cellulare o cercapersone che accetta le cifre in gruppi distinti, è necessario usare il simbolo "," (virgola) per aggiungere delle pause durante la selezione del numero.
   - **Origine accreditata**
     Se le chiamate provenienti un numero di richiamata comprendono un ICLID, è possibile impostare tale numero come origine accreditata, per evitare che l'utente debba inserire il codice Voicemail al momento della richiamata. Inserire V seguito dal CLI visualizzato per le chiamate provenienti dal numero di richiamata; ad esempio***V01923555456***.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su per salvare la configurazione in IP Office. Se sono state apportate modifiche solo alle impostazioni utente, selezionare **Unisci configurazione**.

4.13.3 Chiamata in uscita

La funzione di chiamate in uscita è disponibile solo con l'utilizzo di Voicemail Pro 4.0+ in modalità Intuity.

Voicemail Pro può essere configurato per l'invio di notifiche di ricezione di un nuovo messaggio nella casella vocale di un utente. Il sistema provvederà a chiamare un numero specificato e, ottenuta risposta, invierà all'utente il seguente prompt: *"Risponde IP Office. <vostro nome>, ci sono dei nuovi messaggi per Lei. Per accedere ai Suoi messaggi, inserire il numero del Suo interno e premere il tasto cancelletto. Per evitare di ricevere ulteriori messaggi di notifica dell'arrivo di questi messaggi, premere i tasti * #"*. Se si avviano altre azioni, si presuppone che il tentativo di notifica delle chiamate in uscita non abbia ricevuto risposta.

Nuovi tentativi

Se un tentativo di notifica di una chiamata in uscita non ha ricevuto risposta, il server vocale può effettuare dei tentativi successivi. Il numero di tentativi, fino a 10, e il ritardo dopo un tentativo di notifica non riuscito possono utilizzare sia le impostazioni di default del sistema che le impostazioni personalizzate dell'utente.

Destinazioni
L'utente della casella vocale può definire fino a 5 numeri di destinazione da utilizzare con la funzione chiamate in uscita. Le destinazioni devono comprendere gli eventuali prefissi esterni di selezione richiesti dal sistema IP Office. Per ciascuna destinazione, è possibile definire anche un tempo di durata della suoneria (di default 15 secondi), dopo il quale il server vocale interrompe il collegamento.

- **Ufficio**
- **Casa**
- **Mobile**
- **Delegato** (anche detto **Segretaria** in alcune linee locali.
- **Altro.**

Escalation List
L'utente può scegliere di utilizzare un'escalation list. Tale elenco riunisce diversi suoi numeri di destinazione all'interno di una sequenza, che verrà chiamata dal sistema nell'ambito di un unico tentativo di notifica di chiamate in uscita. E' possibile inserire nella lista fino a 9 destinazioni, e una stessa destinazione può essere selezionata più di una volta. L'utilizzo di un'escalation list viene considerato come un unico tentativo di notifica di chiamate in uscita.

- In Voicemail Pro 4.2+, gli utenti che utilizzano Phone Manager 4.2+ possono specificare un intervallo di tempo da rispettare fra la chiamata a ciascuna destinazione all'interno dell'escalation list.

Metodi di configurazione

- **Impostazioni del sistema**
  Voicemail Pro può essere configurato con una serie di orari di default per l'utilizzo della funzione di chiamate in uscita, con il numero dei tentativi di notifica di chiamata in uscita e con l'intervallo di tempo fra un tentativo di notifica non riuscito e il tentativo successivo. Per maggiori informazioni si veda Impostazione delle preferenze per le chiamate in uscita.
- **Impostazioni casella vocale utente**
  I possessori di una casella vocale possono configurare le proprie opzioni relativamente alle chiamate in uscita utilizzando il telefono, ad esempio inserendo i propri numeri telefonici di destinazione. I dettagli relativi alla modalità di configurazione delle chiamate in uscita per i singoli sono contenuti nella guida Intuity Mailbox.
- **Phone Manager Control**
  Per Voicemail Pro 4.2+, gli utenti con Phone Manager 4.2+ possono configurare le proprie impostazioni relative alle chiamate in uscita utilizzando Phone Manager. Ciò comprende l'impostazione del proprio numero di tentativi di chiamata e l'intervallo fra un tentativo e l'altro. Quando si utilizza un'escalation list, questa interfaccia consente anche all'utente di impostare un determinato intervallo di tempo fra ciascun numero elencato nell'escalation list.

4.13.3.1 Impostazione delle preferenze per le chiamate in uscita

In Voicemail Pro è possibile impostare le preferenze per le operazioni globali. I proprietari delle caselle postali possono configurare le opzioni per le chiamate in uscita direttamente sul telefono; ad esempio creando un profilo temporale personalizzato. Per informazioni su come configurare le preferenze per le chiamate in uscita, vedere la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

Per impostare preferenze globali per le chiamate in uscita:

1. Aprire la finestra principale di Voicemail Pro.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze**> **Generale**.
3. Selezionare la scheda **Chiamata in uscita**.

4. Specificare le ore in cui gli utenti possono effettuare chiamate in uscita nella sezione **Ore sistema**.
   · **Ore principali**: periodo predefinito durante il quale gli utenti possono effettuare chiamate in uscita.
   · **Ore di picco**: orario con il maggior carico di lavoro.
5. Specificare le impostazioni per il numero di tentativi di richiamata nella sezione **Impostazioni tentativi di richiamata di sistema**.
   · Impostare un numero compreso tra 0 e 10 nel campo **Numero di tentativi**. Se il messaggio non viene ascoltato dopo l'ultimo tentativo, la notifica successiva viene inviata solo al momento in cui viene rilevato un nuovo messaggio nella casella postale.
   · Impostare un valore per ciascun tentativo di richiamata nel campo **Intervallo di richiamata**. Tale intervallo rappresenta il tempo che intercorre tra ciascun tentativo di richiamare il numero specificato. La sesta e la decima richiamata usano l'intervallo di richiamata predefinito.
      · Fare doppio clic su un'ora di richiamata per modificare l'intervallo tra le richiamate. Viene visualizzata la finestra Nuovo intervallo in cui è possibile modificare l'intervallo di tempo che deve intercorrere tra i tentativi di richiamare il numero specificato. Fare clic su **OK** per salvare le modifiche e tornare alla finestra Chiamata in uscita.
6. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su **Salva e attiva**, quindi selezionare **Sì**.

Gli utenti possono anche impostare un valore di timeout, che indica l'intervallo di tempo massimo durante cui il sistema proverà a richiamare il numero. Per ulteriori informazioni, vedere la guida relativa all'uso delle caselle postali in modalità Intuity.

Capitolo 5.
Uso del client Voicemail Pro

5. Uso del client Voicemail Pro

5.1 Panoramica

Questa sezione spiega come personalizzare il funzionamento del server Voicemail Pro tramite il relativo client. Il client Voicemail Pro consente di lavorare su più server remotamente, anche senza essere presenti nei singoli siti. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del client Voicemail Pro 96.

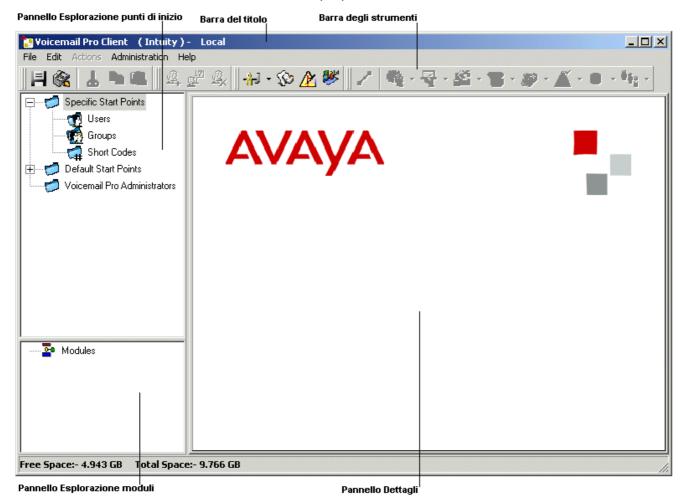
Per impostazione predefinita Voicemail Pro emula Voicemail Lite fornendo il servizio Voicemail a tutti gli utenti e gruppi di suoneria. Il client Voicemail Pro consente di programmare azioni per gli utenti e i gruppi di suoneria che richiedono servizi diversi da quelli normalmente offerti dalle caselle postali standard. Voicemail Pro consente però anche di programmare una serie di azioni Voicemail che possono essere attivate mediante la selezione di un codice funzione.

Le sezioni principali del client Voicemail Pro sono:

- **Azioni**
  Azioni che possono essere usate nei flussi chiamate di Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni di Voicemail Pro: panoramica 153
- **Moduli**
  I moduli sono sequenze di azioni pre-programmate usate per semplificare la programmazione di Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di moduli: panoramica 192.
- **Editor condizioni**
  Questo editor può essere usato per modificare il funzionamento di Voicemail in base a vari fattori, come l'ora del giorno. Per ulteriori informazioni, vedere Editor condizioni: panoramica 193.
- **Campagne**
  Voicemail Pro consente di creare campagne per porre ai chiamanti vari tipi di domande. I chiamanti possono fornire una risposta vocale o selezionando i tasti sul tastierino del telefono. Tutte le risposte possono essere registrate. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di campagne: panoramica 224.

Le preferenze possono essere modificate tramite il client Voicemail Pro. Per informazioni più dettagliate su come modificare le preferenze, vedere la sezione relativa alla configurazione di Voicemail Pro. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle preferenze 70.

5.2 Finestra principale di Voicemail Pro

Il client Voicemail Pro è un'interfaccia di Windows usata per personalizzare il server Voicemail Pro.

Le sezioni principali della finestra del client Voicemail Pro sono:

- **Barra del titolo**
  Questa barra visualizza l'interfaccia di telefonia usata, ossia IP Office o Intuity. In modalità non in linea, la barra del titolo visualizza sempre *Non in linea*. In modalità in linea, viene invece visualizzato il nome del server connesso. Per ulteriori informazioni, vedere Accesso al server Voicemail Pro 96.

- **Barra degli strumenti**
  Questa barra, visualizzata nella sezione superiore della finestra, consente di selezionare le opzioni di Voicemail Pro tramite icone anzichè menu. Per ulteriori informazioni, vedere Icone della barra degli strumenti 143.

- **Pannello di esplorazione dei punti di inizio**
  Il pannello di esplorazione in alto a sinistra visualizza un elenco dei punti di inizio di Voicemail personalizzabili, che può essere espanso o compresso. Per ulteriori informazioni, vedere Punti di inizio: panoramica 146.

- **Pannello di esplorazione dei moduli**
  Il pannello di esplorazione in basso a sinistra visualizza la libreria dei moduli Voicemail. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di moduli: panoramica 192.

- **Pannello Dettagli**
  Questo pannello visualizza le seguenti informazioni:
  - Colonne contenenti informazioni per il punto di inizio dell'utente o del gruppo selezionato o per l'amministratore di Voicemail Pro selezionato. Per ordinare il contenuto della colonna, è sufficiente fare clic sull'intestazione della colonna stessa. Per ulteriori informazioni, vedere Punti di inizio: panoramica 146.
  - Una rappresentazione visiva del flusso chiamate riferito ai punti di inizio predefiniti o a un modulo. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di moduli: panoramica 192.

5.3 Icone della barra degli strumenti

La finestra di Voicemail Pro visualizza le icone descritte di seguito. La disponibilità delle icone dipende dall'area della finestra di Voicemail Pro correntemente selezionata.

Salva con nome. Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio e attivazione delle modifiche 144.

Salva e attiva. Per ulteriori informazioni, vedere Salvataggio e attivazione delle modifiche 144.

 Taglia: elimina il testo evidenziato e lo copia negli Appunti di Windows.

 Copia: copia il testo evidenziato negli Appunti di Windows.

 Incolla: incolla il contenuto degli Appunti di Windows nel punto in cui è posizionato il cursore, se applicabile.

 Aggiungi punto di inizio. Per ulteriori informazioni, vedere Uso dei punti di inizio 148.

 Modifica punto di inizio. Per ulteriori informazioni, vedere Uso dei punti di inizio 148.

 Elimina punto di inizio. Per ulteriori informazioni, vedere Uso dei punti di inizio 148.

 Preferenze. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica delle preferenze 70.

 Variabili definite dall'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Variabili definite dall'utente 152.

 Editor condizioni. Per ulteriori informazioni, vedere Editor condizioni: panoramica 193.

 Campagne. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di campagne: panoramica 224.

 Connessione. Per ulteriori informazioni, vedere Collegamenti 154.

 Azioni di base. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni di base: panoramica.

 Azioni per casella postale. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale: panoramica.

 Azioni di configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni di configurazione: panoramica.

 Azioni per telefonia. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per telefonia: panoramica.

 Azioni varie. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni varie: panoramica.

 Azioni per condizioni. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per condizioni: panoramica.

 Azioni per database. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per database: panoramica.

 Azioni per code. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per code: panoramica.

5.4 Salvataggio e attivazione delle modifiche

Le impostazioni di Voicemail Pro, come i dettagli dei flussi chiamate, vengono memorizzate nel file database (**Vmdata.mdb**). Per consentire al server Voicemail di usarle, è necessario salvarle come file **Root.vmp** nella cartella del server Voicemail. Per ricercare l'ubicazione di questa cartella, vedere Impostazione dell'ubicazione dei file di sistema di Voicemail 72.

Per salvare le modifiche apportate alla configurazione senza attivarle:

1. Selezionare **Salva con nome** per salvare il database come file **.vmp** con il nome desiderato. Tale file può quindi essere copiato su altri sistemi.

Per salvare le modifiche apportate alla configurazione e attivarle:

1. Selezionare **Salva e attiva** per salvare le impostazioni in un file chiamato **Root.vmp** nella cartella del server Voicemail.

In modalità non in linea, è necessario specificare se si desidera salvare le modifiche nel database locale o sul server remoto.

5.5 Importazione ed esportazione di flussi chiamate

È possibile importare o esportare tutte le impostazioni di Voicemail Pro contemporaneamente (in un file database **.mdb**) o come singoli moduli. Un file modulo (**.mod**) può contenere uno o più moduli. Le operazioni di importazione ed esportazione possono essere utili quando si esegue l'aggiornamento di un sistema, perché evitano che sia necessario ricreare impostazioni o moduli.

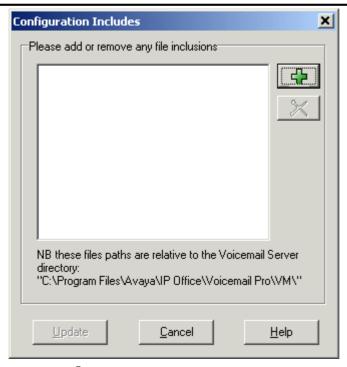
Importante
- Non è possibile importare ed esportare annunci, che devono quindi essere spostati separatamente oppure nuovamente registrati.
- Quando si importa un file database, il contenuto del database esistente viene sovrascritto.

Per esportare un file:
1. Aprire il menu **File** e selezionare **Importa o Esporta**.
2. Selezionare **Importa flussi chiamate**.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Inserire il nome del file da esportare.
   · Oppure, fare clic su **Sfoglia**, selezionare il tipo di file da esportare , ossia tutto il database o un solo modulo, quindi fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. I file modulo possono contenere più moduli. Selezionare il modulo desiderato.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Fare clic su **Fine**. Il file selezionato viene esportato.
9. Fare clic su **Chiudi**.

Per importare un file:
1. Aprire il menu **File** e selezionare **Importa o Esporta**.
2. Selezionare **Importa flussi chiamate**.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Inserire il nome del file da importare.
   · Oppure, fare clic su **Sfoglia**, selezionare il tipo di file da importare , ossia tutto il database o un modulo. Se il nome del modulo esiste già, viene sovrascritto dal modulo importato.
   · Fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. I file modulo possono contenere più moduli. Selezionare il modulo desiderato.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Fare clic su **Fine**. Il file selezionato viene importato.
9. Fare clic su **Chiudi**.
10. Fare clic su **Salva e attiva** prima di chiudere il client Voicemail Pro per rendere effettivo il file importato. Il database esistente viene sovrascritto e la copia di backup viene salvata nella cartella **DB Backup**.

5.6 Inserimento di altri file

In alcuni casi può essere necessario includere le impostazioni di un file **.vmp** esistente nelle impostazioni di Voicemail Pro.

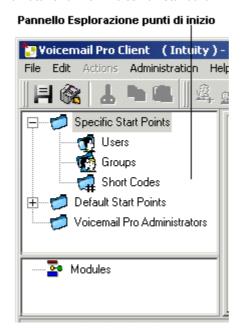
Per includere altri file:
1. Nel menu **File** selezionare **Include**. Viene visualizzata la finestra La Configurazione include.

2. Fare clic su ✚ per visualizzare la finestra **Nuovo file da includere**.
3. Selezionare un file da includere.
4. Fare clic su **Apri**.
5. Fare clic su **Aggiorna** per aggiornare le impostazioni del file Voicemail Pro.

Note

- Se si utilizzano file inclusi, il database di Voicemail Pro contiene solo un riferimento al nome ed alla posizione dei file, ma non i file effettivi. Quindi, è opportuno non spostare o rinominare un file incluso. Prima di includere un file, è altamente consigliabile collocarlo nella stessa cartella di **Root.vmp**.
- Fare clic su ✕ per rimuovere un file incluso. Il file evidenziato viene rimosso ma non eliminato.

5.7 Punti di inizio

Questa pagina si apre quando si seleziona una voce nel panello di navigazione dei punti di inizio.

Voicemail Pro fornisce numerosi punti di inizio. Quando il server Voicemail riceve una chiamata, ricerca il punto di inizio corrispondente e, se lo trova, fornisce le azioni collegate a tale punto di inizio. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, il server fornisce alla chiamata le funzioni Voicemail standard.

Il pannello di esplorazione contiene un elenco di punti di inizio che è possibile espandere e comprimere. L'elenco può comprendere punti di inizio per singoli utenti, gruppi di suoneria, codici funzione e punti di inizio predefiniti.

Punti di inizio specifici - Questa cartella contiene i punti di inizio per gli utenti, i gruppi e i codici funzione.

Utenti

Questa cartella contiene i punti di inizio configurati per i singoli utenti. Se si seleziona questa opzione, il pannello Dettagli visualizza un elenco con i nomi dei proprietari delle caselle postali e i nomi di tutti i flussi chiamate assegnati alla casella postale selezionata. Vengono visualizzati anche i seguenti dettagli:

- Il numero di interno associato alla casella postale
- Le dimensioni della casella postale, ossia lo spazio (KB) occupato dai file .wav nella cartella della casella postale dell'utente selezionato
- Il numero di messaggi nuovi, vecchi e salvati presenti nella casella postale
- La data dell'ultimo accesso alla casella postale

In questo caso l'utente ha configurato uno o più punti di inizio. L'elenco può essere espanso in modo da visualizzare altri punti di inizio.

- **Ascolta**: usato quando l'utente chiama Voicemail.
- **Lascia**: usato per le chiamate indirizzate all'utente e trasferite a Voicemail.
- **Richiamata**: usato quando Voicemail chiama un utente per informarlo che ci sono messaggi nella sua casella postale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione della funzione di richiamata di Voicemail Pro 136.
- **In coda e Ancora in coda**: usati quando le chiamate indirizzate all'utente sono in coda. Per ulteriori informazioni, vedere Annunci personali 125.

Gruppi

Questa cartella contiene i punti di inizio configurati per i gruppi di suoneria. Se si seleziona questa opzione, il pannello Dettagli visualizza un elenco con i nomi dei proprietari delle caselle postali e i nomi di tutti i flussi chiamate assegnati alla casella postale selezionata. Vengono visualizzati anche i seguenti dettagli:

- Il numero di interno associato alla casella postale
- Le dimensioni della casella postale, ossia lo spazio (KB) occupato dai file .wav nella cartella della casella postale dell'utente selezionato
- Il numero di messaggi nuovi, vecchi e salvati presenti nella casella postale
- La data dell'ultimo accesso alla casella postale

Questo è un gruppo per il quale sono stati configurati uno o più punti di inizio. L'elenco può essere espanso in modo da visualizzare altri punti di inizio.

- **Ascolta**: usato quando un utente tenta di accedere alla casella postale del gruppo di suoneria.
- **Lascia**: usato quando le chiamante indirizzate al gruppo di suoneria vengono trasferite a Voicemail.
- **In coda e Ancora in coda**: usati quando le chiamate indirizzate al gruppo di suoneria sono in coda. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione del flusso chiamate di un gruppo di suoneria 127.

Codici funzione

Questa cartella contiene tutti i punti di inizio configurati per codici funzione specifici. Per poter usare i punti di inizio con i codici funzione, è necessario configurare in modo corretto la voce relativa al numero di telefono del codice funzione corrispondente in IP Office Manager. Ad esempio se si imposta il punto di inizio per il codice funzione *88, è necessario modificare le impostazione del codice funzione *88 in IP Office Manager come segue:

- **Codice funzione:** *88
- **Numero telefonico:** *88
- **Funzione:** Nodo Voicemail

Ciò consente ai chiamanti interni di accedere al punto di inizio. Per consentire l'accesso ai chiamanti esterni, è necessario impostare un indirizzamento chiamate in entrata per la destinazione *88.

- Codice funzione di IP Office. Per poter usare questo codice funzione è necessario configurare un codice funzione analogo in Manager.

Punti di inizio predefiniti

Oltre a impostare punti di inizio per ciascun utente e gruppo, è possibile anche programmare azioni per i punti di inizio predefiniti, in modo che vengano usate per tutte le chiamate ricevute dal server Voicemail che non corrispondono a un punto di inizio specifico. Per ulteriori informazioni, vedere Punti di inizio predefiniti 148.

Amministratori di Voicemail Pro

Se si seleziona questa cartella, viene visualizzato un elenco nel pannello Dettagli che contiene il nome, il tipo e lo stato dei singoli amministratori. È possibile aggiungere, modificare o eliminare dettagli. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiunta di un amministratore 97.

Moduli

I moduli sono gruppi di azioni riutilizzabili, ossia consentono di creare una sequenza di azioni che può essere successivamente usata del flusso chiamate di qualsiasi altro punto di inizio. Tutte le modifiche apportate al modulo vengono applicate anche a tutti i punti di inizio che utilizzano lo stesso modulo. Ciò semplifica la programmazione delle azioni nel caso in cui una serie di punti di inizio utilizzi la stessa sequenza di azioni. L'uso di moduli riduce inoltre le dimensioni del flusso chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di moduli: panoramica 192.

5.7.1 Punti di inizio predefiniti

I punti di inizio predefiniti consentono di creare una sequenza di azioni da applicare a tutte le chiamate idonee nel caso in cui non esista un punto di inizio specifico.

- **Ascolta**: usato quando un chiamante tenta di accedere alla casella postale.
- **Lascia**: usato quando la chiamata viene reindirizzata a Voicemail.
- **Richiamata**: usato quando Voicemail chiama un utente per informarlo che ci sono dei messaggi nella casella postale. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di una richiamata 136.
- **In coda** : usato per le chiamate nella coda di un gruppo di suoneria o di un utente. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione degli annunci della coda 115.
- **Ancora in coda**: usato per le chiamante nella coda di un gruppo di suoneria o di un utente. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione degli annunci della coda 115.

Quando si utilizza un punto di inizio predefinito, è possibile usare le seguenti azioni per tentare di identificare l'utente (utente interno che riceve o effettua la chiamata) e accedere alla casella postale di tale utente (a meno che non sia stata specificata un'altra casella postale nell'azione).

- **Azione Ascolta posta**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale - Azione Ascolta posta 166.
- **Azione Lascia posta**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale - Azione Lascia posta 167.
- **Esegui menu di configurazione**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni di configurazione - Esegui menu di configurazione 170.
- **Azione Ascolta**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale - Azione Ascolta 167.
- **Azione Registra nome**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale - Azione Registra nome 169.
- **Azione Modifica elenco di esecuzione**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per casella postale - Azione Modifica elenco di esecuzione 169.

Le seguenti azioni sono in grado di rilevare automaticamente l'identità dell'utente e usare le impostazioni di ricezione di Voicemail di tale utente (a meno che nell'azione non sia stata specificata una casella postale diversa).

- **Azione Trasferisci**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per telefonia - Azione Trasferisci 173.
- **Azione Trasferimento assistito**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per telefonia - Azione Trasferimento assistito 178.
- **Azione Sussuro**. Per ulteriori informazioni, vedere Azioni per telefonia - Azione Sussurro 174.

5.7.2 Uso dei punti di inizio

I punti di inizio possono essere configurati per singoli utenti, gruppi di suoneria, codici funzione o come punti di inizio predefiniti. È possibile aggiungere, modificare 149, rinominare 149 o eliminare 149 tutti i punti di inizio.

Per aggiungere un punto di inizio a un utente o gruppo:

1. Fare clic su **Utenti** o **Gruppi**, quindi selezionare . Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo.
   - Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Utenti** o **Gruppi** e selezionare **Aggiungi**.
2. Selezionare il nome che corrisponde a quello dell'utente o gruppo sul sistema di telefonia.
   - Per aggiungere tutti gli utenti o gruppi, selezionare l'opzione **Aggiungi tutti gli utenti**.
3. Selezionare i tipi di punti di inizio desiderati.
   - È possibile selezionare **Ascolta**, **Lascia**, **Richiamata**, **In coda** e **Ancora in coda** sia per gli utenti che per i gruppi.
4. Fare clic su **OK**.

Per aggiungere un punto di inizio per un codice funzione:

1. Fare clic su **#Codici funzione**, quindi selezionare . Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo codice funzione.
   - Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse su **#Codici funzione** e selezionare **Aggiungi**.
2. Inserire il codice funzione.
   - Per poter usare i punti di inizio con i codici funzione, è necessario configurare in modo corretto la voce relativa al numero di telefono del codice funzione corrispondente in IP Office Manager. Ad esempio se si imposta il punto di inizio per il codice funzione *88, è necessario modificare le impostazioni del codice funzione *88 in Manager come indicato di seguito. Questo codice funzione consente ai chiamanti interni di accedere al punto di inizio. Per consentire l'accesso ai chiamanti esterni, è necessario impostare un indirizzamento chiamate in entrata per l'interno *88.
     - **Codice funzione** *88
     - **Numero telefonico:** *88

· **Funzione:**Nodo Voicemail
3. Fare clic su **OK**.

È possibile modificare qualsiasi punto di inizio. Tuttavia, se si deseleziona un punto di inizio esistente, vengono eliminate anche tutte le azioni eventualmente associate.

Per modificare un punto di inizio:
1. Nel pannello di esplorazione della finestra principale di Voicemail Pro selezionare il punto di inizio da modificare, quindi fare clic su . Viene visualizzata la finestra Modifica punto di inizio.
   · Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse sul punto di inizio e selezionare **Modifica**.
2. Apportare le modifiche desiderate.
3. Fare clic su **OK**.

Per eliminare un punto di inizio:
1. Nel pannello di esplorazione selezionare il punto di inizio da eliminare, quindi fare clic su .
   · Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse sul punto di inizio e selezionare **Elimina**.
2. Viene visualizzata un messaggio che chiede di confermare l'eliminazione del punto di inizio selezionato.
   · Fare clic su **Sì** per eliminare il punto di inizio.
   · Fare clic su **No** per annullare l'eliminazione.

Per rinominare il punto di inizio di un utente, gruppo di suoneria o codice funzione:
1. Nel pannello di esplorazione fare clic con il pulsante destro del mouse sull'utente, il gruppo o il codice funzione, quindi selezionare **Rinomina**. Viene visualizzata la finestra Nuovo nome punto di inizio.
2. Inserire il nuovo nome.
3. Fare clic su **OK**. Viene assegnato il nuovo nome al punto di inizio.

5.7.3 Visualizzazione dei flussi chiamate come testo

Per le chiamate di assistenza e a scopo diagnostico, può essere utile visualizzare i moduli Voicemail Pro e i punti di inizio come file di testo, in modo da poter visualizzare i contenuti del file di testo sullo schermo. Il file può essere modificato con la stessa procedura normalmente utilizzata per i file di testo.

Per visualizzare un punto di inizio come testo:
1. Selezionare **menu File > Visualizza come testo**. Viene visualizzata la finestra del Blocco note. Il file txt contiene informazioni su tutte le condizioni e le campagne nonché tutti i dettagli delle chiamate.

5.8 Uso delle variabili

5.8.1 Variabili di sistema

È possibile usare numerose variabili di sistema per eseguire operazioni specifiche. La variabile $NAM, ad esempio, può essere usata per pronunciare il nome degli utenti in una richiesta di inserimento di un'azione. Le variabili di sistema possono anche essere usate per l'elemento di confronto di una condizione ed essere successivamente impiegate per gestire il flusso chiamate in base al valore della variabile.

Se non altrimenti specificato, la base delle variabili è rappresentata dalla sessione. Ciò significa che i dati si riferiscono specificatamente ad una determinata chiamata in Voicemail Pro e non esistono dati fra le chiamate, comprese le chiamate trasferite da Voicemail Pro che ritornano indietro. Inoltre, salvo altresì specificato, i valori sono di sola lettura.

Presentazione vocale delle variabili ai chiamanti
In Wav Editor è possibile specificare delle variabili di sistema anzichè inserire il nome di un file .wav, in modo che il valore della variabile di sistema venga pronunciato. Ciò si applica alle variabili **$NAM**, **$POS** e **$ETA** dei flussi delle chiamate in coda e a tutte le variabili che contengono valori numerici. I numeri vengono pronunciati come cifre singole; 123 ad esempio viene pronunciato come "uno due tre". Per far leggere 123 come "centoventitre", è necessario installare TTS e usare un'azione Pronuncia testo.

Alcune variabili del sistema possono essere riprodotte come prompt:

- **$NAM** - riproduce il nome dell'utente.
- **$CLI** - pronuncia il CLI del chiamante.
- **$RES** - riproduce il risultato corrente se si tratta di un file .wav.
- **$VAR** - riproduce la variabile come elenco di cifre.

Lunghezza della variabile

La lunghezza del valore salvato nell'ambito di una variabile è limitata. Per Voicemail Pro 4.2+ tale limite è stato innalzato da 64 a 512 caratteri.

Variabili disponibili

- **$CLI**
  Contiene il CLI del chiamante, se disponibile.

- **$CP**
  Le 16 variabili, da $CP0 a $CP15, vengono usate per memorizzare i valori (parametri delle chiamate) per tutta la durata della chiamata. I valori possono essere inseriti in queste variabili usando il comando dell'azione Generica 161 CPx:<valore> dove x è un numero compreso tra 0 e 15, e <valore> è il valore da memorizzare.

- **$DBD**
  Gruppo di 6 variabili di sistema, da $DBD[0] a $DBD[5], che rappresentano i campi del record del database correntemente selezionato in un flusso chiamate che utilizza azioni per database.

- **$DDI:** variabile usata in IP Office 4.1+ e Voicemail Pro 4.1+
  Contiene il DDI della chiamata, se disponibile.

- **$ETA**
  Contiene il tempo di risposta previsto espresso in minuti per una chiamata in coda. Questa variabile può essere usata per l'annuncio oppure per verificare il valore di una condizione. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.

- **$KEY**
  Contiene l'ultima serie di tasti DTMF selezionati.Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di flusso chiamate 104.

- **$LOC**
  Contiene le impostazioni internazionali correnti del sistema IP Office o dell'utente, se diverse. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica della lingua degli annunci personalizzati 134.

- **$NAM**
  Contiene il nome dell'utente della casella postale o nessun valore per i codici funzione.

- **$RES**
  Contiene il valore del risultato dell'azione precedente. Ad esempio se un flusso chiamate è stato diviso da un'azione con risultati Vero e Falso, il valore di $RES sarà "Vero" e "Falso" in caso contrario.

- **$POS**
  Contiene la posizione della chiamata in coda. Questa variabile può essere usata per fornire informazioni vocali sulla posizione oppure per verificare una condizione. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.

- **$SAV**
  Contiene l'ultimo risultato salvato, che può essere inserito aggiungendo la seguente voce in un'azione Generica 161, Save:<valore>; ad esempio Save:$KEY o Save:1234.

- **$TARGET:** *Voicemail Pro 4.2+.*
  Questa variabile contiene il destinatario originale di una chiamata ricevuta dal sistema IP Office, ad es. la destinazione impostata dall'instradamento chiamate in entrata di IP Office.

- **$TimeQueued:** *variabile usata in IP Office 4.1+ e Voicemail Pro 4.1+.*
  Contiene la permanenza di una chiamata in una coda di un gruppo di suoneria specifico espressa in secondi. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.

- **$TimeSystem:** *variabile usata in IP Office 4.1+ e Voicemail Pro 4.1+.*
  Contiene l'intervallo di tempo in secondi trascorso dal momento della presentazione della chiamata al sistema IP Office. È disponibile solo per i punti di inizio In coda e Ancora in coda.

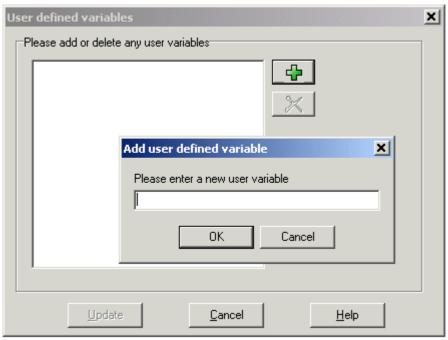
- **$UUI**
  Questa variabile è disponibile solo quando la registrazione si attiva automaticamente. Contiene il nome dell'utente, il nome del gruppo di suoneria o il codice account attivati dal processo di registrazione automatica. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione della funzione di registrazione automatica 124.

- **$VAR**
  Variabile generica che può contenere, tra le altre cose, le sequenze dei tasti DTMF.

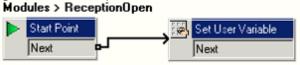
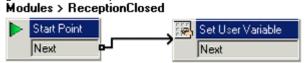
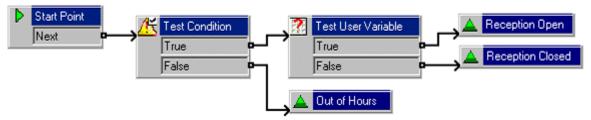
5.8.2 Variabili definite dall'utente

È possibile creare variabili definite dall'utente e impostare il valore inserendo un'azione **Imposta variabile utente** in un flusso chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Imposta variabile utente 185. Le opzioni presentate a un chiamante possono essere gestite anche utilizzando un'azione **Verifica variabile utente** per controllare il valore corrente della variabile. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Verifica variabile utente 185.

Per aggiungere una variabile definita dall'utente:

1. Fare clic s oppure premere **F8**. Viene visualizzata la finestra Variabili definite dall'utente.

2. Fare clic su . Viene visualizzata la finestra Aggiungi variabile definita dall'utente.
3. Inserire un nome per la nuova variabile.
4. Fare clic su **OK**. La nuova variabile viene aggiunta all'elenco.

Esempio

1. Aggiungere una variabile chiamata **Centralino**.
2. A questo punto è necessario creare due punti di inizio, uno per indicare l'orario di lavoro del centralino, l'altro per indicare l'orario di chiusura. Al termine di queste operazioni, i flussi chiamate sono simili agli esempi mostrati nelle figure.
   - Creare un punto di inizio chiamato **CentralinoAperto** e collegarlo all'azione **Imposta variabile utente**. Assegnare all'azione Imposta variabile utente la variabile Centralino con il valore Aperto.

   - Creare un punto di inizio chiamato **CentralinoChiuso** e collegarlo all'azione **Imposta variabile utente**. Assegnare all'azione Imposta variabile utente la variabile Centralino con il valore Chiuso.

3. Creare i codici funzione corrispondenti sul sistema di telefonia.
4. A questo punto è possibile usare l'azione **Verifica variabile utente** per le chiamate che utilizzano un punto di inizio diverso per verificare che il valore di **centralino** corrisponda esattamente ad **aperto**. I risultati **vero** e **falso** dell'azione possono essere collegati ad azioni successive appropriate ed utilizzate, ad esempio, per trasferire le chiamate al centralino o alla casella postale.

5.9 Azioni di Voicemail Pro

Dopo l'aggiunta, i punti di inizio possono essere collegati a un'azione. Ciascuna azione può prevedere uno o più risultati, a seconda del tipo di azione, e ciascun risultato può essere collegato a un'azione successiva. Complessivamente, tutti questi elementi formano un flusso chiamate.

Ciascuna azione può prevedere una serie di risultati (Vero, Falso, Nessuna risposta o Occupato). Il risultato dipende dal tipo di azione. La maggior parte delle azioni prevede unicamente un risultato di tipo "Successivo". Ciascun risultato può essere usato come punto di collegamento per un'altra azione. Per ulteriori informazioni, vedere Collegamenti 154.

È possibile combinare gruppi di azioni e collegamenti in modo da poterli riutlizzare come moduli. I moduli sono gruppi di azioni riutilizzabili, ossia consentono di creare una sequenza di azioni che può essere successivamente usata del flusso chiamate di qualsiasi punto di inizio. Tutte le eventuali modifiche apportate al modulo vengono applicate anche a tutti i punti di inizio che usano il modulo. Ciò semplifica la programmazione delle azioni, soprattutto nel caso in cui più punti di inizio utilizzino la stessa sequenza di azioni. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di moduli: panoramica 192.

È possibile fare doppio clic su un'azione per visualizzare le relative proprietà in una serie di schede. Molte azioni hanno le stesse schede, ma generalmente hanno anche una scheda Specifiche che contiene le opzioni univoche associate alle funzione dell'azione.

Le schede standard delle azioni sono:
- **Generale**. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Generale 157.
- **Richieste di inserimento**. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Richieste di inserimento 157.
- **Rapporti**. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Rapporti 160.
- **Risultati**. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Risultati 160.

Per aggiungere un'azione:
1. Selezionare il punto di inizio a cui aggiungere un'azione.
2. Fare clic sul pannello Dettagli.
3. Fare clic su **Azioni** e selezionare nell'elenco il tipo di azione da aggiungere; ad esempio Azioni di base.
4. Selezionare l'azione desiderata nel sottomenu. Ad esempio se si seleziona Azioni di base, è possibile selezionare Pronuncia testo. Il cursore cambia forma ad indicare che è stata selezionata un'azione da aggiungere.
   - Oppure, sulla barra degli strumenti fare clic sull'icona corrispondente al tipo di azione desiderata e selezionare un'azione dal sottomenu.
5. All'interno del pannello Dettagli fare clic sul punto in cui si desidera inserire l'azione. La nuova azione viene aggiunta ed è possibile modificarla e aggiungere collegamenti.

È possibile anche modificare le proprietà di un'azione. Ad esempio se si seleziona l'azione Pronuncia testo, è possibile specificare il testo del messaggio vocale che deve essere letto.

Per modificare un'azione:
1. Fare doppio clic sull'azione nel pannello Dettagli oppure fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Proprietà**. Viene visualizzata la finestra Proprietà con una serie di schede che visualizzano i dettagli dell'azione selezionata.
2. Selezionare una scheda ed eventualmente modificare le proprietà dell'azione.
3. Fare clic su **OK** per confermare le modifiche.

Se l'azione non è più richiesta, è possibile eliminarla dal flusso chiamate dei punti di inizio.

Per eliminare un'azione:
1. Nel pannello Dettagli, che visualizza le azioni, fare clic sull'azione da eliminare.
2. Nel menu **Modifica** selezionare **Elimina** oppure fare clic con il pulsante destro del mouse sull'azione e selezionare **Elimina**.
3. L'azione selezionata viene eliminato.

Per ulteriori informazioni sulle azioni utilizzabili nei flussi chiamate, vedere Azione disponibili: panoramica 154.

5.9.1 Collegamenti

Per poter usare le azioni aggiunte a un punto di inizio, è necessario prima collegarle. La sequenza dei collegamenti determina la modalità di indirizzamento delle chiamate tramite Voicemail.

Per ciascuna azione è possibile specificare un certo numero di risultati (**Vero**, **Falso**, **Nessuna risposta**, **Occupato**). I tipi di risultati dipendono dal tipo di azione ed è possibile aggiungere un collegamento a ciascun risultato.

- La maggior parte delle azioni prevedono solo il risultato **Successivo**, ossia prevedono un solo collegamento all'azione successiva.
- Altre azioni possono invece prevedere due risultati; ad esempio **Vero** o **Falso**. Ciascuno di questi risultati rappresenta un punto di collegamento ad azioni successive diverse.
- Alcune azioni possono prevedere più tipi di azioni. L'azione Trasferimento assistito, ad esempio, può prevedere i risultati **Successivo**, **Nessuna risposta** e **Occupato**. Ciascuno di questi risultati rappresenta un punto di collegamento ad azioni successive diverse.
- Se si verifica un risultato per cui non è stato impostato un collegamento all'azione successiva, la chiamata viene disconnessa oppure inserita nuovamente nella coda, se si tratta di una chiamata proveniente dalla coda di un gruppo di suoneria.
- Tutti i collegamenti dei moduli devono terminare con un'azione o un'azione Torna a modulo.

Per aggiungere un collegamento:

1. Fare clic sull'icona .
2. Fare clic sul risultato dell'azione che attiva il collegamento e trascinarla sull'azione che segue il collegamento.

Per eliminare un collegamento:

1. Fare clic sul collegamento da eliminare. Il collegamento viene evidenziato in rosso.
2. Selezionare **Elimina** per eliminare il collegamento. Oppure, selezionare **Modifica** ed **Elimina**. In alternativa, fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Elimina**.

5.9.2 Azioni disponibili

Dopo aver aggiunto un punto di inizio, è possibile collegarlo a un'azione. Le azioni disponibili possono essere divise in uno dei seguenti gruppi:

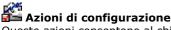
- **Punto di inizio**
  Questa azione speciale è disponibile di default in tutti i flussi di chiamate. Si tratta semplicemente del punto di avvio del flusso di chiamate, al quale è possibile collegare tutte le altre azioni. Sebbene l'azione presenti le schede Generale, Inserimento prompt, Reporting e Risultati, tali schede non dovrebbero essere utilizzate. Ogni impostazione aggiunta a queste schede sarà ignorata e dovrebbe essere applicata attraverso le schede della prima azione ulteriore che viene aggiunta al flusso chiamate e collega al **Punto di inizio**.

Azioni di base
Queste azioni vengono prevalentemente usate per controllare l'indirizzamento di una chiamata tra più azioni.

- **Azione Generica**: questa azione può essere semplicemente usata per riprodurre l'annuncio inserito nella scheda Richieste di inserimento, ma permette anche di inserire comandi personalizzati per il server Voicemail.
- **Azione Pronuncia testo**: consente di inserire un testo e di riprodurlo. Per poter usare questa azione, è necessario installare e acquistare la licenza di TTS.
- **Azione Menu**: consente di suddividere le chiamate in base alla selezione dei tasti.
- **Azione Vai a**: consente di passare a un altro punto di inizio.
- **Azione Disconnetti:** consente di disconnettere la chiamata.
- **Azione Home:** consente di tornare al punto di inizio.
- **Azione Torna a modulo:** consente di tornare all'inizio di un modulo.

Azioni per casella postale
Queste azioni possono essere usate per gestire la registrazione e l'ascolto dei messaggi delle caselle postali.

- **Azione Ascolta posta:** consente di ascoltare i messaggi nella casella postale.
- **Azione Lascia posta:** consente di lasciare un messaggio nella casella postale.
- **Azione Ascolta:** consente di lasciare una registrazione nella casella postale.
- **Azione Domanda vocale:** consente di registrare la risposta a una domanda.
- **Azione Campagna:** consente di accedere a una campagna e di leggere o lasciare messaggi.

Azioni di configurazione

Queste azioni consentono al chiamante di modificare le impostazioni della casella postale di un utente o gruppo di suoneria.

- **Azione Modifica elenco di riproduzione:** consente di registrare nuovamente un annuncio.
- **Azione Registra nome:** consente di registrare nuovamente il nome di una casella postale**.**
- **Azione Esegui menu di configurazione:** consente di modificare le impostazioni di un utente o gruppo di suoneria.
- **Azione Selezione lingua degli annunci di sistema:** consente di modificare la lingua degli annunci.

Azioni per telefonia

Queste azioni consentono di modificare le funzioni di telefonia; ad esempio le opzioni per il trasferimento delle chiamate.

- **Azione Instradamento in base a variabile:** consente di eseguire l'instradamento in base alla corrispondenza di una variabile, come il CLI del chiamante.
- **Azione Instrada chiamata entrante:** consente di instradare una chiamata, a seconda del fatto che sia interna o esterna.
- **Azione Instrada per stato chiamata:** instrada la chiamata in base alla motivazione del trasferimento della chiamata a Voicemail.
- **Azione Trasferisci:** consente di trasferire automaticamente una chiamata.
- **Azione Sussurro:** consente di trasferire una chiamata in modalità riservata.
- **Azione Elenco chiamate:** consente di trasferire la chiamata alla destinazione scelta dall'utente.
- **Azione Componi in base al nome:** consente di selezionare utenti/gruppi di suoneria tramite i tasti del tastierino.
- **Azione Conferencing Center:** fornisce un instradamento ai chiamanti per consentire loro di inserire l'ID e il codice PIN della conferenza. Per poter usare questa azione, è necessario installare IP Office Conferencing Center.
- **Azione Trasferimento assistito:** consente di richiedere assistenza durante il trasferimento di una chiamata.
- **Azione Acquisizione alfanumerica:** consente al chiamante di inserire testo e valori numerici.

Azioni varie

- **Azione E-mail:** consente di inviare una registrazione per e-mail.
- **Azione Apri porta:** consente di aprire e/o chiudere un relè porta.
- **Azione Imposta allarme:** consente di impostare un'ora per una chiamata di allarme.
- **Azione orologio:** consente di riprodurre un messaggio vocale con l'ora.
- **Azione Invia selezione:** consente di riprodurre una registrazione su un interno.
- **Azione VB Script:** consente di usare Visual Basic per creare script per gli eventi dei flussi chiamate.
- **Azione Flusso chiamate remoto:** consente di inserire in un flusso chiamate esistente flussi chiamate sviluppati esternamente.

Azioni per le condizioni

Queste azioni consentono di creare diramazioni nell'instradamento chiamate in base al tipo di risultato (Vero o Falso).

- **Azione Verifica condizione:** consente di verificare se una condizione è vera o falsa.
- **Azione Imposta variabile utente:** consente di impostare una variabile su un valore specifico.
- **Azione Verifica variabile utente:** consente di verificare il valore di una variabile.
- **Azione Test variabile:** consente di verificare che la selezione dell'utente corrisponda alle cifre impostate.

Azioni per database

Queste azioni consentono di gestire il ripristino e l'aggiunta di dati da/in un database. Per usare queste azioni con Voicemail Pro, è necessario inserire una licenza **VMPro Database Interface** nella configurazione di IP Office.

- **Azione Apri database:** consente di aprire un database.
- **Azione Esegui database:** consente di eseguire un'operazione su un database.

- **Azione Acquisisci dati da database:** consente di acquisire informazioni da un database.
- **Azione Chiudi database:** consente di chiudere un database.

Azioni per le code
Queste azioni vengono usate per le code dei gruppi di suoneria e non possono quindi essere usate per i punti di inizio degli utenti o dei codici funzione. Se si usano queste azioni, è necessario deselezionare **Sincronizza chiamate con annunci** in IP Office Manager.

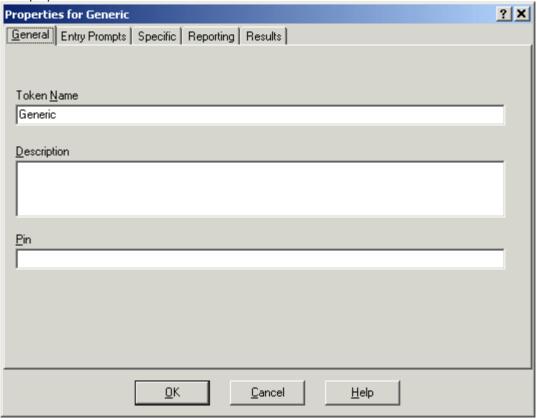
- **Azione ETA in coda:** consente di riprodurre un messaggio vocale con il tempo di risposta previsto.
- **Azione Posizione in coda:** consente di riprodurre un messaggio vocale che indica la posizione della chiamata nella coda.

5.9.3 Schede delle azioni standard

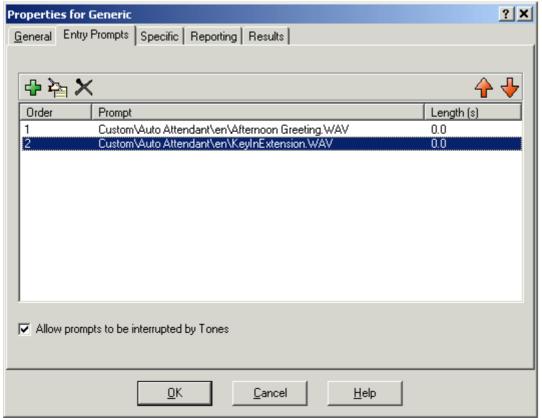
5.9.3.1 Informazioni generali

La scheda Generale contiene il nome dell'azione. In questa scheda è possibile anche inserire note sull'azione e proteggere un flusso chiamate aggiungendo un codice azione.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione Inizio del flusso chiamate. Non dovrebbe tuttavia essere utilizzata, in quanto le impostazioni che si applicano all'azione Avvio sono ignorate, pertanto l'azione dovrebbe essere applicata alla prima azione di tipo Altro che viene aggiunta al flusso chiamate.

- **Nome token**
  Nome dell'azione; ad esempio il nome del token dell'azione Menu è 'Menu'. È possibile modificare il nome del token in modo da fornire indicazioni sul tipo di azione ed evitare che ci siano due azioni con lo stesso nome all'interno dello stesso modulo.
- **Descrizione**
  (Facoltativo) È possibile usare questo campo per inserire eventuali note sul motivo per cui viene usata l'azione e altre informazioni.
- **Pin**
  (Facoltativo) Ciascuna azione può essere protetta da un numero di PIN, che può corrispondere al codice Voicemail dell'utente. Per effettuare questa operazione, inserire il simbolo **$**. Ad esempio se si inserisce il simbolo **$** si obbliga l'utente a inserire il proprio codice Voicemail, mentre se si inserisce **104$** si obbliga l'utente a comporre prima 104, quindi il proprio codice Voicemail.

5.9.3.2 Richieste di inserimento

Questa scheda consente di selezionare gli annunci che devono essere riprodotti prima dell'esecuzione di un'azione. È possibile aggiungere più annunci e specificare l'ordine di riproduzione.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione Inizio del flusso chiamate. Non dovrebbe tuttavia essere utilizzata, in quanto le impostazioni che si applicano all'azione Avvio sono ignorate, pertanto l'azione dovrebbe essere applicata alla prima azione di tipo Altro che viene aggiunta al flusso chiamate.

- **Aggiungi annuncio**
  Selezionare oppure fare doppio clic su uno degli annunci in elenco per avviare Wave Editor di Voicemail Pro. Questo strumento consente di registrare e riprodurre gli annunci tramite il server Voicemail Pro o su un interno del sistema IP Office. Nella finestra di dialogo è possibile selezionare un annuncio esistente oppure specificare un nuovo nome file e registrare quindi un nuovo annuncio. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.

- **Modifica annuncio**
  Consente di modificare i dettagli dell'annuncio evidenziato.

- **Elimina annuncio**
  Consente di eliminare l'annuncio evidenziato dall'elenco di riproduzione. Il file contenente l'annuncio non viene tuttavia eliminato dal server.

- **Sposta annuncio**
  Consente di spostare l'annuncio evidenziato all'interno dell'elenco di riproduzione.

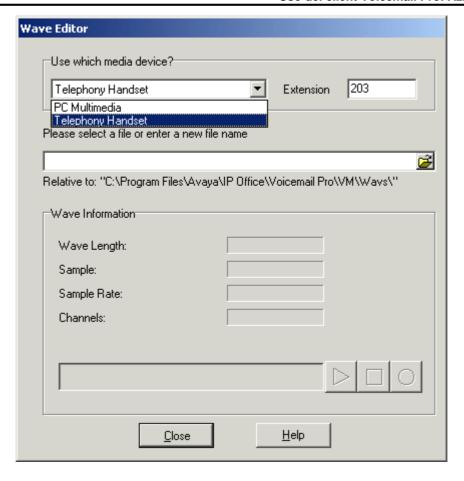
- **Consenti interruzione dell'annuncio con i tasti**
  Consente al chiamante di premere i tasti DMTF per effettuare selezioni durante la riproduzione delle richieste di inserimento.

È anche possibile usare l'azione **Modifica elenco di riproduzione** nel flusso chiamate per registrare nuovamente un annuncio specifico. Ciò consente di inserire nel flusso chiamante un elenco di opzioni che consentano agli utenti Voicemail di registrare annunci personali in base alle proprie esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Modifica elenco di riproduzione 169.

5.9.3.3 Uso di Wave Editor

Wave Editor viene usato da Voicemail Pro per selezionare, registrare e riprodurre gli annunci. È possibile usare l'editor per selezionare annunci esistenti o registrarne di nuovi.

La scheda Richieste di immissione di ciascuna azione di un flusso chiamate consente di specificare se gli annunci devono essere riprodotti prima che venga eseguita l'operazione principale prevista dall'azione.

Per avviare Voicemail Pro Wave Editor, è sufficiente fare clic su oppure fare doppio clic su uno degli annunci presenti nell'elenco. Questa utility consente di registrare e riprodurre annunci tramite il server Voicemail Pro o su un interno del sistema IP Office.

Per registrare un nuovo annuncio:

1. Selezionare il dispositivo da usare, scegliendo **Telefono** o **PC multimediale**.
   · Se si seleziona **Telefono** è necessario anche specificare l'interno del telefono.
2. Inserire il nome per il file in cui salvare la registrazione.
3. Fare clic sul pulsante di registrazione per registrare il messaggio. Se è stato selezionato il telefono come tipo di dispositivo, l'interno inizia a squillare. Appena l'utente solleva il ricevitore, viene riprodotto un messaggio del tipo *Registrare il messaggio dopo il segnale acustico*.
4. Leggere il messaggio, quindi fare clic sul pulsante di arresto per terminare.
5. Per ascoltare la registrazione, premere il pulsante di riproduzione . Se non ci sono dispositivi collegati, il messaggio registrato viene riprodotto sull'interno.

Selezione di un annuncio.

È possibile usare uno dei tanti annunci standard disponibili. Inserire il nome dell'annuncio oppure fare clic su per selezionare il file desiderato. Per un elenco dei messaggi disponibili, vedere Annunci in inglese americano usati per le caselle postali Intuity 234 e Annunci in lingua inglese usati in modalità non Intuity 247.

I file utilizzabili sono i seguenti:

- **en\MC_00**: riproduce un avviso acustico
- **en\MC_01**: riproduce una pausa di 1 secondo
- Se si inserisce **1234.wav**, viene riprodotto il messaggio "uno due tre quattro" (a meno che non sia stato registrato un file chiamato 1234.wav).

È possibile anche utilizzare alcune variabili di sistema per la riproduzione degli annunci. Esempio:

- **$NAM**: riproduce il nome dell'utente
- **$CLI**: riproduce un messaggio vocale con il CLI del chiamante
- **$RES**: riproduce il risultato corrente se contenuto in un file .wav
- **$VAR**: riproduce la variabile come elenco di cifre

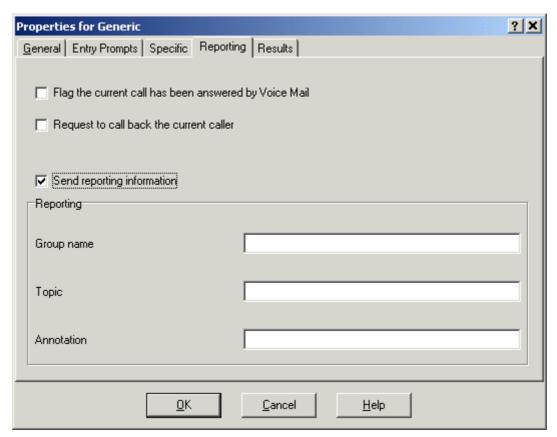
5.9.3.4 Specifiche

I contenuti di questa scheda variano in base al tipo di azione. In alcuni casi questa scheda ha un nome diverso, ad esempio Toni di selezione, nell'azione Menu. Questa scheda non è disponibile per tutte le azioni. Informazioni più dettagliate su questa scheda sono riportate nelle sezioni che descrivono le azioni disponibili.

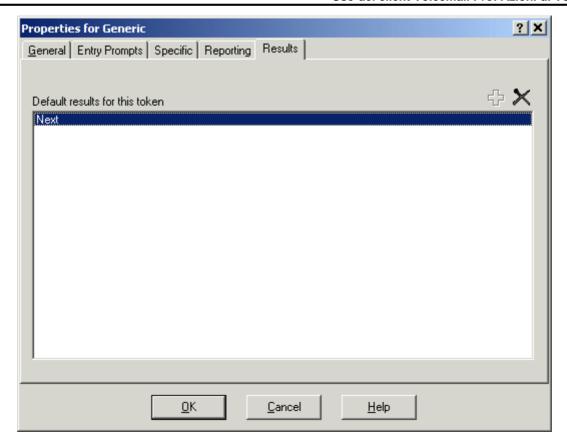
Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Non dovrebbe tuttavia essere utilizzata, in quanto le impostazioni che si applicano all'azione Avvio sono ignorate, pertanto l'azione dovrebbe essere applicata alla prima azione di tipo Altro che viene aggiunta al flusso chiamate.

5.9.3.5 Rapporti

La scheda Rapporti fornisce informazioni utili per classificare i dettagli delle chiamate nei rapporti generati dalle applicazioni CCC (non fornite di serie con Voicemail Pro).
Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Non dovrebbe tuttavia essere utilizzata, in quanto le impostazioni che si applicano all'azione Avvio sono ignorate, pertanto l'azione dovrebbe essere applicata alla prima azione di tipo Altro che viene aggiunta al flusso chiamate.

- **Indica che Voicemail ha risposto alla chiamata corrente.**
  È possibile che l'utente del sistema desideri che CCC classifichi una chiamata come risposta solo al momento in cui raggiunge un'azione specifica in una sequenza di azioni. Ad esempio l'utente può volere che una chiamata venga considerata risposta solo dopo che il chiamante ha lasciato un messaggio, selezionato un'opzione del menu oppure è stato trasferito a un utente o gruppo.
- **Richiesta di richiamata per il chiamante corrente.**
  Se si seleziona questa opzione, CCC memorizza il CLI del chiamante, se fornito, e lo utilizza per predisporre l'eventuale richiamata dell'agente.
- **Invia le informazioni sui rapporti.**
  Se si seleziona questa opzione, è possibile associare informazioni specifiche alla chiamata. Tali informazioni devono essere specificate nei campi Nome gruppo, Argomento e Osservazioni. L'applicazione CCC usa queste informazioni per i rapporti sulle chiamate.

5.9.3.6 Risultati

Questa scheda visualizza i risultati di un'azione. Per la maggior parte della azioni, i risultati sono fissi e vengono visualizzati in grigio ad indicare che non possono essere modificati. Per alcune azioni, i risultati sono variabili.

Questa scheda viene visualizzata per l'azione **Inizio** del flusso chiamate. Non dovrebbe tuttavia essere utilizzata, in quanto le impostazioni che si applicano all'azione Avvio sono ignorate, pertanto l'azione dovrebbe essere applicata alla prima azione di tipo Altro che viene aggiunta al flusso chiamate.

5.9.4 Azioni di base

5.9.4.1 Generica

Questa azione consente di riprodurre un annuncio, ma può essere utilizzata anche per inserire comandi personalizzati per il server Voicemail.

Per aggiungere un'azione Generica:

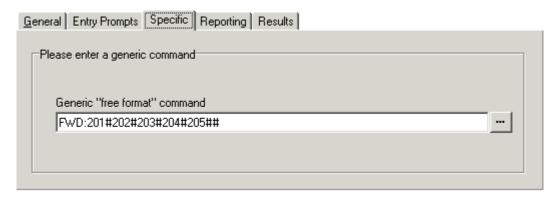
1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Generica**. Questa azione può essere associata solo al risultato **Successivo**.

Esempio di riproduzione di un annuncio

È possibile permettere ai chiamanti di ascoltare un messaggio specifico, come informazioni su un'offerta promozionale. Selezionare la scheda **Richieste di inserimento** per registrare un messaggio o selezionare uno dei messaggi pre-registrati. Per ripetere l'annuncio ciclicamente, è possibile anche aggiungere un collegamento ciclico, ad esempio collegando il risultato **Successivo** all'azione **Generica**, come mostra l'esempio.

Esempio di stringa personalizzata

Questa stringa può avere una lunghezza massima di 128 caratteri.

Ad esempio è possibile usare il comando *FWD:201#202#203#204#205##* per inoltrare un messaggio a più caselle postali. Il messaggio può essere registrato tramite un'azione **Domanda vocale** o **Modifica elenco di esecuzione** precedente. Il limite di 128 caratteri consente di restringere le singole azioni generiche a 31 interni di tre cifre, 24 interni di quattro cifre e così via. Tuttavia, per ignorare questo limite è possibile anche collegare più azioni generiche a catena.

È possibile anche inviare un messaggio vocale a più caselle vocali creando un elenco di distribuzione personale oppure inviare il messaggio a ciascun membro del gruppo di suoneria usando la funzione Broadcast. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione delle trasmissioni Broadcast per i gruppi 113.

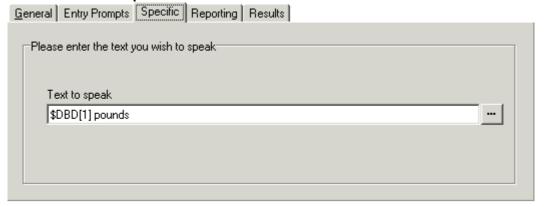
Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Esempio di flusso chiamate per la funzione di abbinamento ai cellulari 135
- Esempio di connessione a un database IVR - Inserimento di dati nel database 219.

5.9.4.2 Pronuncia testo

Questa azione consente di leggere un testo al chiamante. Per poter usare l'azione **Pronuncia testo**, è necessario aver installato TTS (Text to Speech) e disporre della licenza appropriata. Per ulteriori informazioni, vedere Text to Speech: panoramica 46.

Per aggiungere un'azione Pronuncia testo:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Pronuncia testo**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

3. Inserire il testo da leggere nel campo **Testo da leggere**.
   - Il testo può includere variabili di sistema 149 come $CLI e le variabili risultanti dalle azioni per database come $DBD[1]. In questo esempio vengono letti i contenuti del campo Ricerca database. È possibile anche aggiungere all'azione ulteriore testo per fornire al chiamante indicazioni sulla valuta. Nell'esempio il prezzo è indicato in sterline.
   - Il testo può includere anche tag XML SAPI, che consentono di modificare la modalità di riproduzione del messaggio vocale. Per ulteriori informazioni, vedereComandi SAPI di TTS 47.

Speak Text
Next

L'azione Pronuncia testo prevede solo il risultato Successivo che deve essere collegato a un'azione appropriata. Ad esempio è possibile che il testo letto confermi la selezione di un'opzione. In questo caso l'azione successiva può essere un'azione Ritorno che porta il chiamante a un altro flusso chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Ritorno 166.

Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Inserimento di informazioni nel database 219.
- Informazioni restituite dal database 218.

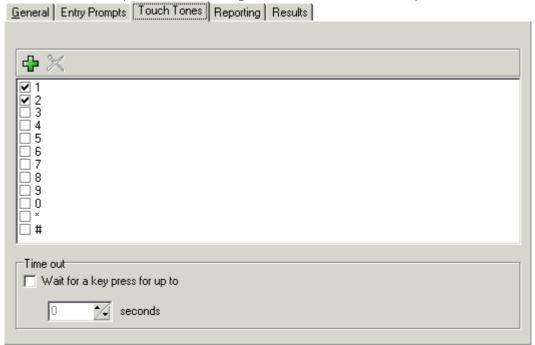
5.9.4.3 Menu

Questa azione consente di specificare i segnali DTMF per cui si desidera creare collegamenti alle azioni successive. Ad esempio è possibile creare un menu che elenchi agli utenti le opzioni di trasferimento disponibili. Ciascuna azione Menu supporta un massimo di 15 opzioni di diramazione.

Per aggiungere un'azione Menu:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Menu**.

Inserimento di segnali DMTF

Per l'azione Menu è disponibile la scheda **Segnali DMTF** anziché la scheda Specifiche.

- **0-9, *, #**
  Utilizzare le caselle di controllo per indicare i suoni in multifrequenza (DTMF) per cui sono richiesti dei collegamenti.
- **Aggiungi**
  Il simbolo permette di aggiungere sequenze personalizzate di cifre per la selezione. Oltre alle cifre di selezione standard (da 0 a 9, *, #), è possibile utilizzare i caratteri speciali qui di seguito descritti. Se si aggiunge una sequenza, assicurarsi che la casella di controllo associata sia selezionata prima di fare clic su **OK**. La sequenza deve essere unica. Ad esempio, se si seleziona la cifra 5, non può essere utilizzata nessun'altra sequenza che inizia con 5.

  - **? = Qualsiasi cifra**
    Il carattere **?** può rappresentare qualsiasi cifra (eccetto i simboli * e #). Ad esempio 123??? rappresenta una qualsiasi stringa di sei cifre che inizia con 123. Per ulteriori informazioni, vedere Esempio di flusso chiamate: modulo SelfSelect 104.

  - **$ = Qualsiasi sequenza di cifre**
    Il carattere $ può essere usato per ricercare tutte le sequenze di cifre per cui non esistono altre corrispondenze. L'inserimento termina quando il chiamante preme # o 5 secondi dopo la selezione dell'ultima cifra.

  - **F = Per le chiamate fax**
    La lettera **F** può essere usata per consentire il rilevamento automatico delle chiamate fax in arrivo. Dopo il rilevamento le chiamate fax possono essere indirizzate a un altro numero. Per ulteriori informazioni, vedere Instradamento dei fax tramite un'azione Menu 89.

- **Cancella**
  Utilizzare questo simbolo per cancellare la sequenza di selezione personalizzata attualmente selezionata.

- **Gestione input non valida**
  E' possibile ricorrere alle seguenti opzioni se il chiamante non effettua alcuna selezione o digita il numero in modo sbagliato.

  - **Numero di tentativi di richiamata** *(Voicemail Pro 4.2+)*
    Questa opzione permette di indicare il numero di tentativi di richiamata consentiti ad un utente se questi digita una numero sbagliato o in caso di timeout.

- **Timeout**
  Selezionando questa opzione, Voicemail Pro resta resta in attesa che venga inserito un valore valido per un numero predefinito di secondi. Allo scadere del timeout, Voicemail Pro può permettere un tentativo di richiamata o, in alternativa, se è stato raggiunto il Numero di tentativi di richiamata preimpostato, seguirà il collegamento previsto per il risultato di timeout all'interno del flusso di chiamate.

- **Valore non valido** *(Voicemail Pro 4.2+)*
  Selezionando questa opzione, se il chiamante inserisce un valore non valido, Voicemail Pro può permettere un tentativo di richiamata o, in alternativa, se è stato raggiunto il Numero di tentativi di richiamata preimpostato, seguirà il collegamento previsto per il risultato di timeout all'interno del flusso di chiamate.

- **Prompt** *(Voicemail Pro 4.2+)*
  E' possibile associare un prompt al timeout e/o alle opzioni di valore non valido. Se si imposta un prompt, questo verrà riprodotto da Voicemail Pro prima di effettuare un tentativo di richiamata. Utilizzare il ... per accedere a **Wave Editor**.

Nell'esempio, sono state selezionate le opzioni di trasferimento 1 e 2. I risultati 1 e 2 continuano ad essere collegati a sedi idonee per il trasferimento.

- **Timeout**
  Questo risultato è utilizzato per collegarsi ad un'azione del flusso di chiamate nel caso in cui il chiamante non inserisca nessun valore entro il numero di secondi specificato durante l'ultimo tentativo di richiamata.

- **Non valido**
  Questo risultato è utilizzato per collegarsi ad un'azione del flusso di chiamate nel caso in cui il chiamante inserisca un valore non valido durante l'ultimo tentativo di chiamata.

- **Altro**
  Un risultato di collegamento ad una determinata azione del flusso di chiamate viene visualizzato per ogni sequenza di valori di selezione selezionata.

Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Uso dell'azione Esegui menu di configurazione 67.
- Esempio di un flusso chiamate per la funzione di abbinamento ai cellulari 135.
- Esempio di flusso chiamate per il trasferimento delle chiamate a Voicemail 104.
- Modifica della lingua degli annunci di sistema 133.
- Modifica della lingua sulle unità TTY 130

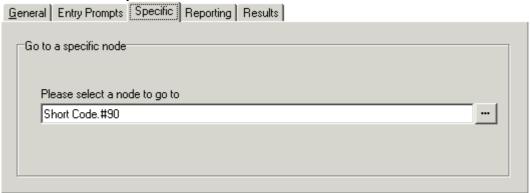
5.9.4.4 Vai a

Questa azione consente di trasferire il chiamante a un altro punto di inizio.

Per aggiungere un'azione Vai a:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Vai a**.

Per l'azione Vai a è necessario anche specificare ulteriori dettagli per indicare dove deve essere trasferita la chiamata.

1. Selezionare la scheda **Specifiche**.

2. Nel campo **Selezionare il nodo a cui passare**, fare clic su per ricercare un punto di inizio, un modulo o una variabile di sistema. Non è possibile ricercare i codici funzione. Per ricercare un codice funzione, è necessario inserire "**Codice funzione.*xxx***" dove ***xxx*** è la sequenza di tasti associata al codice funzione.
   - Selezionare l'opzione **Punto di inizio o modulo**. Selezionare una delle seguenti opzioni:
     - Utenti: vengono elencati tutti gli utenti con punti di inizio specifici
     - Gruppi: vengono elencati tutti i gruppi con punti di inizio specifici
     - Tutti i punti di inizio predefiniti
     - Tutti i moduli disponibili
   - Selezionare l'opzione **Variabili di sistema** per ricercare tutte le variabili disponibili oppure inserire direttamente il nome del punto di inizio.

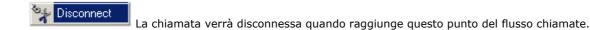
Goto Se l'azione Vai a fornisce informazioni sulla destinazione del trasferimento, non è necessario collegare ad altre azioni. Se l'azione viene collegata all'azione successiva, il collegamento non viene usato.

5.9.4.5 Disconnetti

Questa azione consente di disconnettere una chiamata.

Per aggiungere un'azione Disconnetti:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Disconnetti**.

La chiamata verrà disconnessa quando raggiunge questo punto del flusso chiamate.

5.9.4.6 Numero di casa

Questa azione riporta il chiamante al punto di inizio dell'inserimento delle chiamate in Voicemail. L'opzione PIN della scheda Generale non viene usata con questa azione.

Per aggiungere un'azione Home:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Home**.

Home Collegare l'azione a un'altra azione, per riportare il chiamante al punto di inizio dell'inserimento chiamate in Voicemail. Per un esempio di uso dell'azione in un flusso chiamate, vedere Uso di un'azione Esegui menu di configurazione 67.

5.9.4.7 Torna a modulo

Questa azione viene usata solo con i moduli e consente di creare un collegamento tra il modulo e le azioni successive nel flusso chiamate utilizzato dal modulo. Se necessario, è possibile anche usare più azioni Torna a modulo in un modulo. Questa azione non ha proprietà specifiche.

Per aggiungere un'azione Torna a modulo:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di base** e selezionare **Torna a modulo**.

Module Return Collegare il risultato di un'azione all'azione Torna a modulo. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Modifica della lingua degli annunci di sistema 133 e Variabili definite dall'utente 152.

5.9.5 Azioni per casella postale

5.9.5.1 Ascolta posta

Questa azione consente di ascoltare i messaggi presenti nella casella postale del chiamante o in una casella postale specifica. Il chiamante può quindi selezionare le funzioni standard configurate per la casella postale. Se l'interno è accreditato, all'utente non viene richiesto di inserire il numero della casella postale e il codice. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un'ubicazione accreditata 108.

Per aggiungere un'azione Ascolta posta:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per casella postale** e selezionare **Ascolta posta**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche** e scegliere l'opzione Casella postale chiamante o Casella postale.

- **Casella postale del chiamante:** casella postale che corrisponde al punto di inizio della chiamata.
- **Casella postale:** selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione. Se si inserisce **?**, Voicemail chiede al chiamante di inserire il numero di casella postale.

Get Mail Next Il risultato di questa azione è **Successivo**. Collegare il risultato Successivo a un'altra azione.

Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Uso dell'azione Esegui menu di configurazione 67.
- Impostazione della funzione Richiamata 136.
- Modifica della lingua degli annunci personalizzati 134.
- Modifica della lingua degli annunci di sistema 133.
- Abilitazione dell'accesso dei gruppi di suoneria a Voicemail 113.
- Modifica della lingua sull'unità TTY 130.

Le seguenti condizioni si applicano a seconda della modalità di casella postale configurata sul server Voicemail Pro.

- **Modalità IP Office**
  Gli utenti che selezionano **0** mentre sono connessi alla casella postale vengono indirizzati al risultato **Successivo**.
- **Modalità Intuity**
  Gli utenti che selezionano ***0** mentre sono connessi alla casella postale vengono indirizzati al numero configurato per **Centralino Voicemail**, se disponibile. Il risultato **Successivo** non è usato.

5.9.5.2 Lascia posta

Questa azione consente a un chiamante di lasciare un messaggio nella casella postale del punto di inizio o in una casella postale specifica.

Per aggiungere un'azione Lascia posta:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per casella postale** e selezionare **Lascia posta**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche** per scegliere le opzioni Casella postale chiamante, Casella postale o VRL.
   - **Casella di posta chiamante:** casella postale che corrisponde al punto di inizio della chiamata.
   - **Casella postale:** selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione.
   - **VRL:** se si seleziona questa opzione, il messaggio viene trasferito all'applicazione Voice Recording Library (VRL). Per ulteriori informazioni, vedere Voice Recording Library 118.

Leave Mail
Success
Failure

I risultati dell'azione Lascia posta possono essere Operazione riuscita ed Errore, a seconda della modalità di casella postale configurata sul server Voicemail Pro.

- **Modalità IP Office:** i chiamanti della casella postale seguono l'indirizzamento dei risultati *Errore* o *Operazione riuscita*, a seconda del fatto che selezionino o meno 0 prima o dopo il tono del messaggio. Questa impostazione ha la priorità sull'impostazione *Centralino Voicemail* configurata in IP Office.
- **Modalità Intuity:** i risultati non sono accessibili. Ai chiamanti che premono 0 viene sempre applicata l'impostazione *Centralino Voicemail* dell'utente della casella postale configurata in IP Office.

Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Esempio di flusso chiamate per l'indirizzamento di chiamate tramite Voicemail 104.
- Code dei gruppi di suoneria - Esempio di un flusso chiamate basato su $POS.
- Modifica della lingua sull'unità TTY 130.
- Esempio di flusso chiamate: Componi in base al nome 222.

5.9.5.3 Ascolta

Questa azione consente ai chiamanti di lasciare un messaggio nella casella postale del punto di inizio o in una casella postale specifica. I chiamanti possono tuttavia solo lasciare un messaggio ma non selezionare le altre funzioni della casella postale.

Per aggiungere un'azione Ascolta:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per casella postale** e selezionare **Ascolta**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare Casella postale chiamante o Casella postale.
   - **Casella di posta chiamante:** specificare la casella postale che corrisponde al punto di inizio della chiamata.
   - **Casella postale:** selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione.
3. Apportare le modifiche desiderate nelle schede Generale 157, Richieste di inserimento 157, Rapporti 160 e Risultati 160.
4. Fare clic su **OK**. L'azione viene aggiornata.

Listen
Next

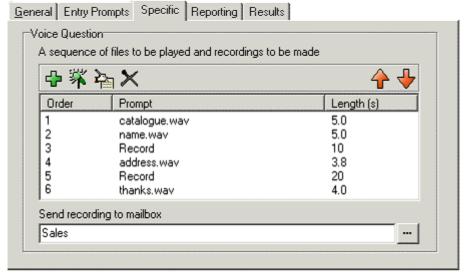
Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Personalizzazione della registrazione manuale 120 e Personalizzazione della registrazione automatica 124.

5.9.5.4 Domanda vocale

Questa azione consente di creare una serie di domande vocali da riprodurre al momento della presentazione di una serie di domande al chiamante e della registrazione delle sue risposte.

Se l'elenco di esecuzione viene completato, viene creato un solo file contenente le risposte registrate. Questo file può essere inserito in una casella postale specificata o trasferito a un'azione E-mail.

Per aggiungere un'azione Domanda vocale:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per casella postale** e selezionare **Domanda vocale**.
2. Nella scheda **Specifiche** specificare le domande da aggiungere all'elenco di riproduzione.

3. Fare clic su **Aggiungi annuncio**. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
   - (Facoltativo) Specificare un nuovo nome per il file e registrare il nuovo annuncio. Per ulteriori informazioni, vedere Wave Editor 158.
   - (Facoltativo) Selezionare un annuncio esistente.
4. Fare clic su **Chiudi**. Viene nuovamente visualizzata la scheda Specifiche.
5. Fare clic su **Registra risposta**. Viene visualizzata la finestra Nuovo nome azione.
6. Specificare la durata della risposta registrata in secondi.
7. Fare clic su **OK**. Viene nuovamente visualizzata la scheda Specifiche.
   - È necessario anche specificare la casella postale in cui verranno memorizzate le risposte. Se non si specifica una casella postale, è possibile trasferire il file all'azione E-mail 180.
   - **Modifica:** consente di modificare le impostazioni della voce evidenziata.
   - **Elimina:** consente di eliminare la voce evidenziata dall'elenco di riproduzione, senza eliminare il file che contiene l'annuncio.
   - **Sposta:** consente di spostare la voce evidenziata in un altro punto dell'elenco di riproduzione.
8. Fare clic su **OK**. L'azione viene aggiornata.

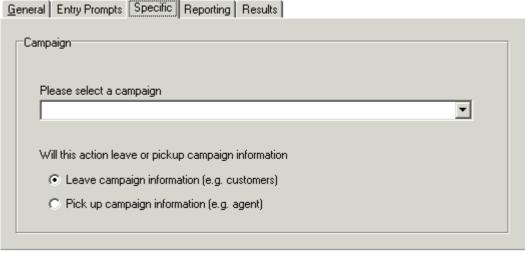
Voice Question
Next

È necessario collegare il risultato Successivo all'azione E-mail, se non si seleziona una casella postale nella scheda Specifiche.

5.9.5.5 Campagna

Questa azione consente di indirizzare una chiamata a una campagna oppure di permettere a un agente di accedere ai messaggi lasciati dai clienti per una campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Campagne di Voicemail Pro

Per aggiungere un'azione Campagna:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per casella postale** e selezionare **Campagna**.
2. Inserire la campagna e specificare se si desidera lasciare o ascoltare dati relativi alla campagna nella scheda **Specifiche**.

- Inserire la campagna da usare nel campo **Selezionare una campagna**.
- Selezionare una delle seguenti opzioni:
  - **Lascia informazioni campagna (ad esempio clienti)**: selezionare questa opzione se si desidera che l'azione avvii la campagna per consentire ai clienti di rispondere alle domande.
  - **Ascolta informazioni campagna (per gli agenti)**: selezionare questa opzione se si desidera che l'azione avvii la riproduzione delle risposte lasciate dai clienti.

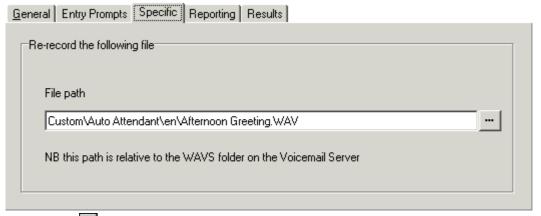
Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.6 Azioni di configurazione

5.9.6.1 Modifica elenco di esecuzione

Questa azione consente al chiamante di registrare un file con annunci specifici e di memorizzarlo sul server Voicemail, ossia di registrare una serie di annunci diversi da quelli della propria casella postale.

Per modificare un'azione Modifica elenco esecuzione:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di configurazione** e selezionare **Modifica elenco di riproduzione**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare il file degli annunci salvato sul server Voicemail.

   - Fare clic su ... per specificare quale file di annunci deve usare l'azione per le nuove registrazioni. Viene visualizzata la finestra Wave Editor.
   - Selezionare un annuncio esistente.
   - Fare clic su **Chiudi**.
3. Fare clic su **OK**. L'azione viene aggiornata.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.6.2 Registra nome

Questa azione consente al chiamante di registrare il nome della propria casella postale o di una casella postale specifica. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso chiamate, vedere la sezione Componi in base al nome di

Voicemail Pro.

Per aggiungere un'azione Registra nome:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di configurazione** e selezionare **Registra nome**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare la casella postale per la quale si desidera registrare il nome.
   - **Casella postale del chiamante:** specificare la casella postale che corrisponde al punto di inizio della chiamata.
   - **Casella postale:** selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione.

Record Name
Next

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata. Per un esempio di uso dell'azione in un flusso chiamate, vedere Aggiunta di un modulo Registra nome 223.

5.9.6.3 Esegui menu di configurazione

Questa azione consente di modificare varie impostazioni per gli utenti o i gruppi di suoneria. Vista l'importanza di questa azione, è sempre consigliabile proteggerla impostando un codice PIN nella scheda Generale. La sezione relativa all'invio di notifiche Voicemail da un sistema remoto riporta un esempio di flusso chiamate che usa l'azione Esegui menu di configurazione.

Le opzioni disponibili quando si accede a questa azione sono descritte di seguito.

Gli utenti possono:

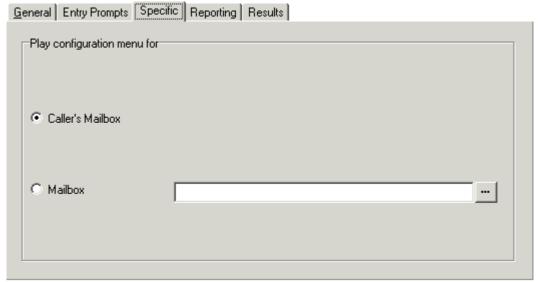
1. Modificare il numero di inoltro
2. Modificare il numero configurato per la funzione Seguimi
3. Impostare l'inoltro chiamate
4. Attivare o disattivare Voicemail
5. Impostare la funzione Non disturbare
6. Modificare il codice Voicemail
7. Modificare le impostazioni per il centralino Voicemail
8. Impostare la modalità di utilizzo della posta e-mail di Voicemail
9. Modificare il numero di richiamata di Voicemail

I gruppi di suoneria possono:

1. Attivare o disattivare Voicemail
2. Modificare il codice Voicemail
3. Impostare la modalità di utilizzo della posta e-mail di Voicemail
4. Impostare la modalità di servizio

Tutte le modifiche apportate a questo tipo di azione vengono salvate in un file chiamato "AuditTrail.txt" sul server Voicemail. Nel file vengono inseriti anche l'ora, la data, i dettagli delle modifiche e il CLI del chiamante che ha effettuato la modifica.

Per aggiungere un'azione Esegui menu di configurazione:

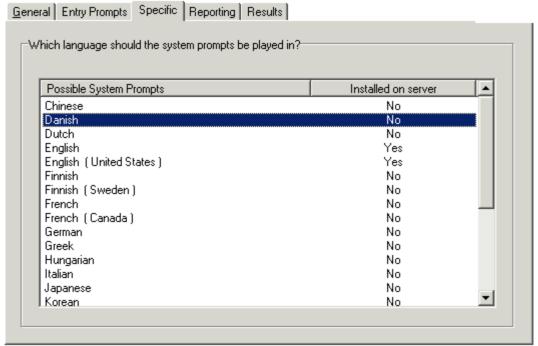
1. Fare clic sull'icona **Azioni di configurazione** e selezionare **Esegui menu di configurazione**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare la casella postale per cui deve essere eseguito il menu di configurazione e scegliere:

   - **Casella postale del chiamante:** specificare la casella postale che corrisponde al punto di inizio della chiamata.
   - **Casella postale:** selezionare o inserire il nome della casella postale di destinazione.
3. Nella scheda **Generale** inserire il codice PIN nel campo **PIN**.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata. Per un esempio di uso dell'azione in un flusso chiamate, vedere Uso di un'azione Esegui menu di configurazione 67.

5.9.6.4 Selezione lingua degli annunci di sistema

Questa azione può essere usata solo in Voicemail Pro 1.2.6 o versioni successive e consente al sistema di modificare la lingua parlata in un flusso chiamate. Per un esempio di uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere la sezione Modifica della lingua usata da Voicemail.

Per aggiungere un'azione Seleziona lingua degli annunci di sistema:

1. Fare clic sull'icona **Azioni di configurazione** e selezionare **Seleziona lingua degli annunci di sistema**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare la lingua in cui si desidera riprodurre gli annunci di sistema. Se si seleziona una lingua non disponibile sul server, il sistema seleziona automaticamente la lingua più appropriata.

- **Annunci di sistema possibili:** elenca tutte le lingue che possono essere installate sul sistema.
- **Installato su server:** indica se sul server sono stati installati gli annunci in una lingua specifica.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Modifica della lingua degli annunci di sistema 133 e Modifica della lingua sulle unità TTY 130.

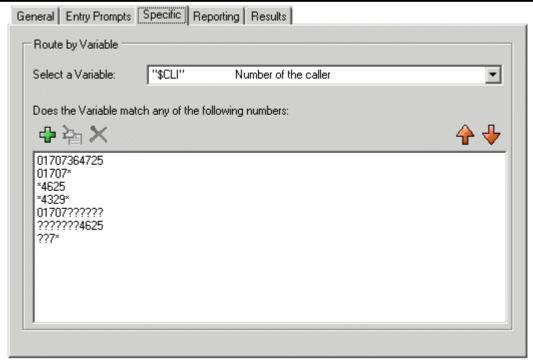
5.9.7 Azioni per telefonia

5.9.7.1 Instradamento in base a variabile

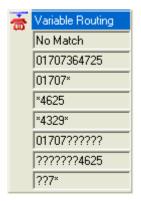
Questa azione consente di indirizzare le chiamate se la variabile selezionata associata alla chiamata corrisponde ai numeri specificati. Questa azione sostituisce l'azione **Instradamento CLI** precedente ed ha la stessa funzione della variabile ***$CLI***.

L'azione verifica se la variabile selezionata corrisponde a tutte le stringhe specificate. Se ci sono più corrispondenze, viene usata quella con il numero più alto di cifre corrispondenti (escludendo i caratteri jolly). Se vengono trovate più corrispondenze con la stessa lunghezza, viene usata la prima corrispondenza dell'elenco.

Per aggiungere un'azione Instradamento in base a variabile:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Instradamento in base a variabile**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

· **Selezione variabile**
Questo elenco a discesa consente di selezionare la variabile di sistema 149 di Voicemail Pro da usare per la ricerca di corrispondenze.

· **Variabile che corrisponde ai seguenti numeri**
La sezione sottostante elenca tutti i i numeri che verranno usati per la ricerca delle possibili corrispondenze. Se la variabile corrisponde a più numeri dell'elenco, viene usata la prima corrispondenza dell'elenco.
  · Aggiungi un nuovo numero all'elenco di numeri. I numeri possono contenere il carattere jolly ***?*** in sostituzione di un numero. Più simboli ***?*** indicano una combinazione di più numeri. I numeri possono anche contenere il carattere jolly *****, ad indicare che devono essere ricercate corrispondenze con tutte le cifre, comprese le cifre multiple. Per alcuni esempi, vedere la sezione relativa ai risultati che segue.
  · Consente di modificare il numero selezionato.
  · Consente di eliminare il numero selezionato.
  · Consente di spostare la stringa evidenziata in un'altra posizione.

Risultati

I risultati includono risultati diversi per ciascun numero di stringhe inserito nella scheda Specifiche dell'azione oltre al risultato **Nessuna corrispondenza**. Esempi:

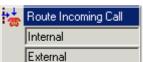
- **01707364725** ricerca solo l'esatto numero specificato.
- ***01707**** ricerca solo i numeri che iniziano con 01707.
- ****4625*** ricerca solo i numeri che terminano con 4625.
- ****4329**** ricerca tutti i numeri che contengono 4329.
- ***01707??????*** ricerca tutti i numeri di 11 cifre che iniziano con 01707.
- ***???????4625*** ricerca tutti i numeri di 11 cifre che terminano con 4625.
- ***??7**** ricerca tutti i numeri la cui terza cifra è 7.

5.9.7.2 Instradamento chiamate entranti

 Questa azione prevede due risultati che possono essere collegati ad azioni successive, ossia **Interna** o **Esterna**.

Per aggiungere un'azione Instrada chiamata entrante:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Instrada chiamata entrante**.

Non esiste una scheda Specifiche per quest'azione.

I risultati dell'azione Instrada chiamata entrante richiedono la corrispondenza con un parametro specifico per il collegamento alle azioni successive.

5.9.7.3 Instrada per stato chiamata

 Questa azione prevede quattro risultati che possono essere collegati ad azioni successive.

Per aggiungere un'azione Instrada per stato chiamata:

1. Fare clic sull'azione **Azioni per telefonia** e selezionare **Instrada per stato chiamata**.

Non esiste una scheda Specifiche per quest'azione.

I risultati dell'azione Instrada per stato chiamata , ossia Nessuna risposta, Occupato, Fuori Servizio e Predefinito, devono essere collegati a un'azione appropriata.

L'indirizzamento del risultato dipende dalla motivazione del trasferimento della chiamata a Voicemail. Ad esempio le chiamate dirette a un gruppo di suoneria possono seguire l'indirizzamento **Nessuna risposta** o **Fuori Servizio** durante il servizio notturno. Le chiamate dirette agli utenti seguono invece l'indirizzamento dei risultati **Nessuna risposta** o **Occupato**.

Nei casi in cui non è possibile stabilire il motivo del trasferimento della chiamata a Voicemail o se non vengono soddisfatti i criteri descritti in precedenza, la chiamata segue l'indirizzamento del risultato **Predefinito**.

5.9.7.4 Trasferisci

Questa azione consente di trasferire il chiamate all'interno che corrisponde alla casella postale selezionata. Il trasferimento viene effettuato automaticamente. Se la chiamata torna nuovamente al server Voicemail, ad esempio perché non riceve una risposta, viene considerata equivalente a una nuova chiamata. Per impostare funzioni di trasferimento più avanzate, è possibile usare un'**azione Elenco chiamate** 175 o un'**azione Trasferimento assistito** 178.

Per aggiungere un'azione Trasferisci:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Trasferisci**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**, quindi selezionare l'interno o il gruppo di destinazione da chiamare nel campo **Destinazione**.

- **Destinazione**
  Inserire il numero di destinazione per il trasferimento. È possibile includere codici funzione di IP Office o i numeri specificati dal valore corrente di una variabile di sistema [149] di Voicemail Pro come ***$KEY***.
- **Origine trasferimento (visualizzata sul telefono):** *Voicemail Pro 4.1+.*
  Numero da visualizzare sul telefono di destinazione se interno.
- **Descrizione (visualizzata sul telefono):** *Voicemail Pro 4.1+.*
  Descrizione da visualizzare sul telefono di destinazione se interno. È possibile anche usare tag per i dati delle chiamate per trasferire le informazioni a MS-CRM. Per ulteriori informazioni, vedere **Trasferimento assistito** [178].
- **Notifica a chiamante trasferimento a destinazione:** *Voicemail Pro 4.1+.*
  Se questa opzione è attivata, l'utente sente il messaggio *"Trasferimento in corso a"*, seguito dal nome della casella postale di destinazione, se disponibile, o dal numero di destinazione. Tuttavia, vengono prima riprodotti gli annunci selezionati nell'elenco **Richieste di inserimento** descritto in precedenza.

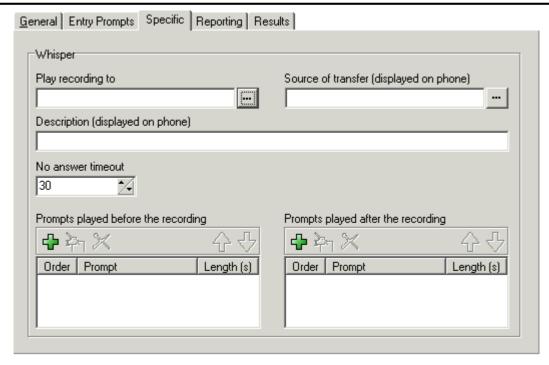
Risultati

Generalmente l'azione **Trasferisci** non prevede alcun risultato.

5.9.7.5 Sussurro

Questa azione consente di riprodurre una registrazione su un interno. L'utente dell'interno può decidere di accettare o rifiutare la chiamata. Generalmente la registrazione riprodotta è il risultato di un'azione **Domanda vocale** precedente, benché sia possibile anche usare un'azione **Ascolta**.

Per aggiungere un'azione Trasferisci:

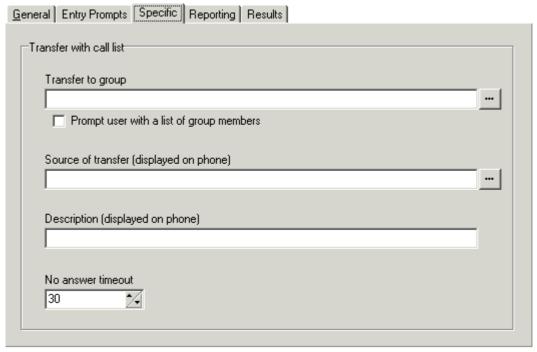
1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Sussurro**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

3. Inserire le informazioni richieste nei seguenti campi:
   - **Riproduci registrazione su**
     Inserire l'interno su cui riprodurre la registrazione del chiamante.
   - **Origine trasferimento**
     Selezionare il numero da visualizzare sul telefono di destinazione.
   - **Descrizione**
     Inserire la descrizione da visualizzare sul telefono di destinazione.
   - **Timeout nessuna risposta**
     Specificare per quanto tempo il server Voicemail deve attendere una risposta prima che venga applicata l'azione **Nessuna risposta**. L'azione Sussurro non viene trasferita al sistema Voicemail dell'interno di destinazione.
   - **Annunci riprodotti prima e dopo la registrazione**
     Fare clic su . Viene visualizzata la finestra Wave Editor. Selezionare gli annunci che devono essere riprodotti sull'interno di destinazione al momento in cui l'utente risponde alla chiamata. Gli annunci riprodotti dopo la registrazione del chiamante devono includere l'istruzione "Premere 1 per confermare oppure riagganciare".

L'azione Sussurro può essere collegata a numerose azioni successive, a seconda del fatto che la chiamata riceva una risposta, venga rifiutata, riceva il tono di occupato o di non risposta.

5.9.7.6 Elenco chiamate

Questa azione consente al chiamante di specificare l'interno con cui desidera comunicare. È possibile anche decidere di limitare il trasferimento solo a interni che fanno parte di un gruppo specifico. In questo caso il trasferimento non viene effettuato automaticamente. Inoltre, è possibile collegare l'azione ad altre azioni come Nessuna risposta, Occupato e Nessun timeout di risposta nel caso in cui la chiamata non riceva una risposta.

Per aggiungere un'azione Elenco chiamate:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Elenco chiamate**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. Inserire le informazioni richieste nei campi appropriati.

- Inserire il nome del gruppo nel campo **Trasferisci a gruppo** se si desidera che la chiamata venga trasferita solo a interni di un gruppo specifico.
- Selezionare l'opzione **Elenca membri del gruppo all'utente** se si desidera che il server Voicemail elenchi all'utente i nomi di tutti i membri del gruppo.
- Nel campo **Origine trasferimento** selezionare il numero da visualizzare sul telefono di destinazione.
- Nel campo **Descrizione** inserire la descrizione della chiamata da visualizzare sul telefono di destinazione.
- Impostare un valore nel campo **Nessun timeout di risposta**. Tale valore specifica per quanto tempo il server Voicemail deve attendere una risposta prima di applicare le impostazioni dell'azione Nessuna risposta.

Collegare i risultati dell'azione Elenco chiamate ad azioni appropriate.

5.9.7.7 Componi in base al nome

Questa azione consente ai chiamanti di inserire il nome della persona e/o del gruppo che desiderano contattare selezionando semplicemente i tasti alfanumerici ITU standard sul tastierino. Al chiamante viene quindi letto un elenco di corrispondenze di nomi disponibili. Per un esempio di utilizzo di questa azione in un flusso chiamate, vedere la sezione Componi in base al nome di Voicemail Pro.

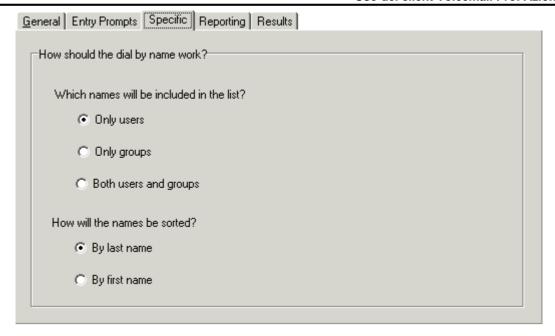
L'azione deve suggerire al chiamante di selezionare il nome desiderato e di premere **#**. I chiamanti possono anche premere ***#** per uscire senza effettuare selezioni.

- Se non vengono trovate corrispondenze, al chiamante viene offerta la possibilità di riprovare.
- Se vengono trovate 10 corrispondenze o meno, il sistema riproduce gli annunci delle caselle postali corrispondenti sotto forma di elenco di selezione; ad esempio "Premere 1 per ..., premere 2 per...., ...".
- Se vengono trovate più di 10 corrispondenze, al chiamante viene chiesto di premere # per ascoltare l'elenco delle prime 10 o di selezionare un minor numero di caratteri per restringere il numero delle corrispondenze. Se decide di ascoltare l'elenco, dopo ogni serie di 10 corrispondenze, il chiamante può effettuare una selezione o ascoltare gli annunci relative alle altre opzioni.

Un utente può essere incluso nell’elenco di composizione in base al nome se:

- Ha registrato il nome della casella postale
- Non è stato configurato come fuori rubrica

Per aggiungere un'azione Componi in base al nome:

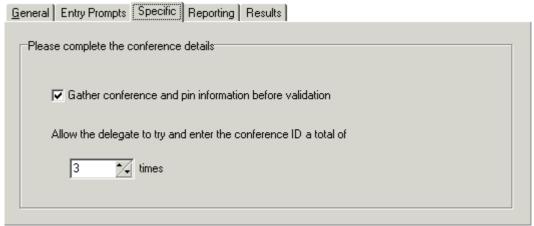
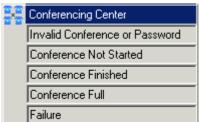
1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Componi in base al nome**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare i tre tipi di nomi da inserire nell'elenco. Gli utenti impostati come fuori rubrica tramite Manager non vengono inclusi nell'elenco. È possibile anche specificare come ordinare i nomi.

Dial by name
True
False
I possibili risultati dell'azione sono **Vero** e **Falso**. Se il chiamante non effettua alcuna selezione, l'azione viene collegata al risultato **Falso**. Se il chiamante effettua una selezione, tale selezione viene memorizzata nella variabile **$KEY** e l'azione viene collegata al risultato **Vero**. La variabile **$KEY** deve essere inserita nel campo Casella postale dell'azione successiva. Questo metodo consente di usare un'azione **Componi in base al nome** per impostare la destinazione di un'azione successiva come **Ascolta posta**, **Lascia posta**, **Ascolta**, ecc.

Per un esempio di uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Esempio di flusso chiamate: Componi in base al nome 222.

5.9.7.8 Conferencing Center

Questa azione viene usata insieme a Avaya IP Office Conferencing Center, se installato, per fornire un instradamento ai chiamanti e consentire loro di inserire l'ID della chiamata in conferenza e il codice PIN.

Per aggiungere un'azione Conferencing Center:

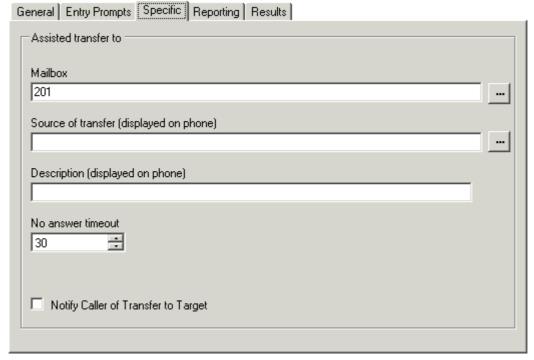
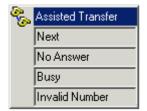
1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Conferencing Center**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

- Per chiedere al chiamante di inserire l'ID e il PIN per la chiamata in conferenza, selezionare **Acquisisci informazioni su conferenza e PIN prima della convalida**. Il sistema acquisisce i risultati e li convalida. Se una delle due voci non è valida, tale condizione viene segnalata al chiamante senza però specificare quale delle due voci è errata. Se non si seleziona questa opzione, le voci vengono convalidate man mano che vengono inserite.
- Il numero di inserimenti dell'ID conferenza può essere specificato tramite l'opzione **Consenti all'utente incaricato di ripetere l'inserimento dell'ID conferenza per un totale di**. È possibile impostare fino a 10 tentativi. Se l'ID inserito è errato, viene restituito il risultato è Errore.

L'azione prevede anche una serie di risultati simili a opzioni di errore nel caso in cui l'utente non riesca a connettersi alla chiamata in conferenza. Tali opzioni sono **Conferenza o password non valida**, **Conferenza non avviata**, **Conferenza terminata**, **Conferenza piena** e **Errore**.

5.9.7.9 Trasferimento assistito

Questa azione consente di trasferire una chiamata a un numero specifico che può anche contenere codici funzione di IP Office. Durante il trasferimento viene riprodotta una pausa di silenzio o la musica di attesa, se configurata. Il trasferimento non viene eseguito automaticamente. Se il numero di destinazione è occupato oppure la chiamata non riceve una risposta, la chiamata segue l'azione appropriata.

- In Voicemail Pro 4.1+, le azioni **Trasferisci** 173 e **Trasferimento assistito** 178 possono essere abbinate anche all'opzione **Notifica a chiamante trasferimento a destinazione** nella scheda **Richieste di inserimento** 157 delle rispettive azioni.

Per aggiungere un'azione Trasferimento assistito:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Trasferimento assistito**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

- **Destinazione**
  Inserire il numero di destinazione per il trasferimento. È possibile includere codici funzione di IP Office o i numeri specificati dal valore corrente di una variabile di sistema 149 di Voicemail Pro come ***$KEY***.
- **Origine trasferimento (visualizzata sul telefono)**
  Numero da visualizzare sul display del telefono di destinazione per le chiamate interne.
- **Descrizione (visualizzata sul telefono)**
  Descrizione in formato testo da visualizzare sul telefono di destinazione per le chiamate interne.
- **Nessun timeout di risposta**
  Consente di specificare quanto tempo deve attendere il server Voicemail che la chiamata trasferita riceva una risposta prima di seguire il collegamento del risultato **Nessuna risposta**.
- **Notifica a chiamante trasferimento a destinazione:** *Voicemail Pro 4.1+.*
  Se questa opzione è attivata, l'utente sente il messaggio *"Trasferimento in corso a"*, seguito dal nome della casella postale di destinazione, se disponibile, o dal numero di destinazione. Tuttavia, vengono prima riprodotti gli annunci selezionati nell'elenco **Richieste di inserimento** descritto in precedenza.

Risultati

Questa azione può prevedere più risultati, che si applicano nel caso in cui il numero di destinazione scelto per il trasferimento non risponda.

Evidenziazione dei dati delle chiamate per MS-CRM

L'azione **Trasferimento assistito** può essere usata per trasferire dati agli utenti MS-CRM e trovare record MS-CRM corrispondenti ai dati trasferiti. Per effettuare questa operazione, è necessario inserire la variabile ***<MSRM-ACT>=***, seguita da una variabile di sistema di Voicemail Pro, nel campo **Descrizione** dell'azione. Per impostazione predefinita viene sempre ricercata la corrispondenza tra il valore inserito in questo campo e quello specificato per il numero di account MS-CRM. Per ulteriori informazioni, vedere Variabili di sistema 149.

Ad esempio se si utilizza un'azione **Menu** per chiedere ai chiamanti di inserire un numero, la stringa ***<MSCRM-ACT>= $KEY*** dell'azione **Trasferimento assistito** consente di trovare tutti i record MS-CRM il cui codice di account corrisponde al numero selezionato dal chiamante.

È possibile anche impostare campi personalizzati per la corrispondenza con i campi del database MS-CRM. Ad esempio se il database contiene un campo chiamato Cercapersone, è possibile usare ***<MSCRM-ACT=Cercapersone>$KEY*** per ricercare tutti i dati delle chiamate che corrispondono a tale campo.

5.9.7.10 Acquisizione alfanumerica

Questa azione consente ai chiamanti di inserire testo e numeri tramite il tastierino alfanumerico ITU standard del telefono. L'azione che segue il risultato Dati DMTF può usare $KEY per accedere ai caratteri alfanumerici.

Gli utenti inseriscono i dati premendo il tasto associato alla lettera desiderata. Se il tasto è associato a più lettere, gli utenti devono premerlo più volte fino a selezionare la lettera desiderata. Ad esempio per inserire **C**, gli utenti devono premere il tasto **2** tre volte. La lettera o il numero associati al testo vengono letti ogni volta che il tasto corrispondente viene selezionato.

Per inserire il carattere successivo, gli utenti devono selezionare il tasto corrispondente al carattere successivo desiderato oppure premere **#** se il carattere desiderato è associato allo stesso tasto.

Sono disponibili i seguenti comandi:

#: consente di confermare l'ultimo carattere inserito e di passare all'inserimento del carattere successivo se è associato allo stesso tasto

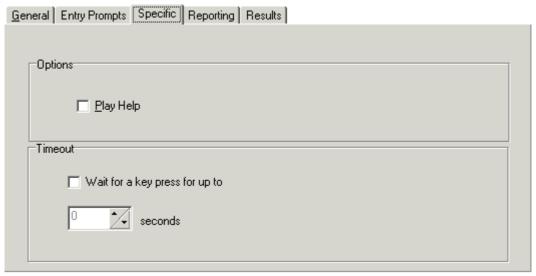
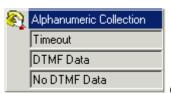
***1**: consente di riprodurre un messaggio vocale che elenca i caratteri inseriti

***2**: consente di cancellare tutti i caratteri inseriti

***3**: consente di cancellare l'ultimo carattere inserito

***#**: consente di confermare tutti i caratteri inseriti e di passare all'azione successiva del flusso chiamate

Per aggiungere un'azione Acquisizione alfanumerica:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per telefonia** e selezionare **Acquisizione alfanumerica**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

- Selezionare l'opzione **Riproduci aiuto** per consentire al chiamante di richiedere assistenza durante l'inserimento.
- Per associare l'azione a un risultato Timeout, selezionare l'opzione **Attendi selezione tasto per** e impostare un intervallo di tempo in secondi per il timeout.

Questa azione prevede tre risultati che possono essere collegati ad azioni appropriate.

- **Timeout**: questo risultato viene usato se il chiamante non seleziona alcun tasto entro l'intervallo di tempo specificato per l'azione. Questo risultato non è disponibile se si deseleziona l'opzione **Attendi selezione tasto per** nella scheda Specifiche.
- **Dati DTMF**: questo risultato viene usato se il chiamante inserisce parte dei dati (premendo # al termine di ciascun inserimento) e preme *#.
- **Nessun dato DTMF**: questo risultato viene usato se il chiamante preme *# senza inserire dati.

Per un esempio d'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Esempio di flusso chiamate per la funzione di abbinamento ai cellulari 135.

5.9.8 Azioni varie

5.9.8.1 E-mail

 Questa azione consente di inviare una registrazione a un indirizzo e-mail specifico.

Per aggiungere un'azione E-mail:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **E-mail**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. Inserire le informazioni richieste nei campi appropriati.

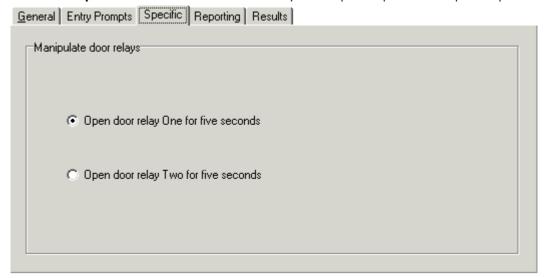
- Nel campo **Invia e-mail a** inserire l'indirizzo e-mail del destinatario.
- Nel campo **Oggetto** inserire l'oggetto del messaggio e-mail.
- Nel campo **Contenuto** inserire il testo da inserire nel corpo del messaggio e-mail.
- Nel campo **Allega file a e-mail** selezionare il file da allegare al messaggio e-mail. Se si inserisce solo **$**, l'azione usa la registrazione acquisita dall'azione **Lascia posta** o **Domanda vocale** precedente. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Lascia posta 167 e Azione Domanda vocale 168.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.8.2 Apri porta

Questa azione consente di attivare uno dei relé delle porte presenti sull'unità di controllo IP Office.

Per aggiungere un'azione Apri porta:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **Apri porta**.
2. Nella scheda **Specifiche** selezionare una delle due opzioni disponibili per i relé di apertura porte.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.8.3 Imposta allarme

Questa azione consente al chiamante di specificare l'ora in cui desidera ricevere una chiamata di allarme e di registrare un messaggio per tale chiamata. Se l'azione è impostata, il server Voicemail chiama l'utente all'ora specificata. È possibile impostare più allarmi ad ore diverse. Gli allarmi scaduti vengono eliminati.

Per aggiungere un'azione Imposta allarme:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **Imposta allarme**.
2. Per registrare un messaggio per la chiamata di allarme, selezionare la scheda **Richieste inserimento**.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.8.4 Orologio

Questa azione consente di riprodurre sul server Voicemail un messaggio vocale con l'ora corrente. È possibile usare un codice funzione in modo che questa azione eviti che gli utenti effettuino chiamate esterne a servizi che forniscono l'ora esatta.

Per aggiungere un'azione Orologio:

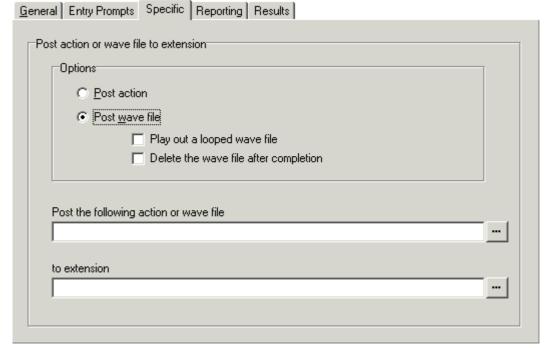
1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **Orologio**.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.8.5 Invia selezione

Questa azione consente di collegare un altro interno a un punto di inizio specifico di un flusso chiamate oppure di riprodurre una registrazione su tale interno.

Per aggiungere un'azione Invia selezione:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **Invia selezione**.
2. Inserire le informazioni richieste nella scheda **Specifiche**.

- **Invia file wave**
  Riproduce il file .wav selezionato. Se si seleziona **Invia file wave**, è possibile anche selezionare altre due opzioni:
  - **Riproduci file wave ciclicamente**: il file wave viene riprodotto ciclicamente.
  - **Elimina file wave al termine della riproduzione**: consente di eliminare il file wave dopo la riproduzione.

- **Invia seguente azione**
  Inserire il nome del punto di inizio richiesto oppure selezionare Sfoglia per selezionare il punto di inizio desiderato. Per riprodurre una registrazione, inserire **c:\mywavs\hello.wav** (indicando il percorso e il nome del file .wav da riprodurre).
- **All'interno**
  Inserire o selezionare l'interno a cui deve essere diretta la chiamata. Il server Voicemail tenta di richiamare il numero ogni 5 minuti durante l'ora successiva fino a quando non riesce a contattare il numero.
  - **Chiamate cercapersone**: l'azione Invia selezione può essere usata per inviare tramite un cercapersone un file .wav a un interno di un utente o di un gruppo di suoneria. Per effettuare questa operazione, è necessario specificare **PAGE:** seguito dal numero dell'interno di destinazione. In questo caso non è possibile riprodurre il file .wav ciclicamente.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

5.9.8.6 VB Script

Questa azione consente all'amministratore di creare un ulteriore metodo logico per il flusso chiamate utilizzando i comandi VBScript. Sono disponibili più metodi e variabili di sistema. È possibile verificare tutti gli script aggiunti premendo il pulsante **Verifica sintassi**. Per informazioni dettagliate sulle proprietà e i metodi supportati, vedere la sezione VBScript. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà di VBScript: panoramica 200.

- Per poter usare VBScript, è necessario installare una licenza **VM Pro VBScript** valida nella configurazione di IP Office.

Per aggiungere un'azione VB Script:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **VB Script**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

- **Inserisci VBScript:**
  inserire lo script VBScript desiderato nell'area corrispondente. Per visualizzare informazioni dettagliate sulle variabili di sistema e i metodi COM supportati, fare clic con il pulsante destro del mouse nell'area VBScript. Gli script possono contenere un massimo di 1000 caratteri.
- **Espandi**
  Selezionare **Espandi** per ingrandire l'area degli script.
- **Verifica sintassi**
  Fare clic sul pulsante **Verifica sintassi** per verificare che lo script non contenga errori.

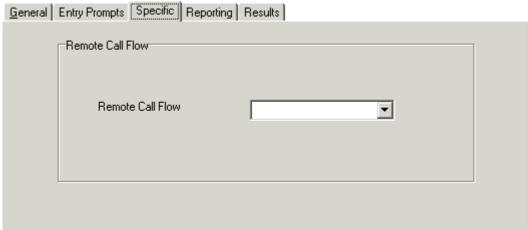
Questa azione prevede due risultati che possono essere collegati ad azioni successive. I risultati

dipendono dallo script immesso nella scheda Specifiche.

5.9.8.7 Azione Flusso chiamate remoto

Questa azione consente di inserire un flusso chiamate sviluppato su applicazioni di terze parti, ad esempio un file .vmp, in un flusso chiamate esistente. Lo scopo di questa azione è quello di consentire l'uso di flussi chiamate sviluppati con altre applicazioni, come la procedura guidata di IP Office, con il server Voicemail Pro e il loro inserimento in flussi chiamate personalizzati.

Per aggiungere un'azione Flusso chiamate remoto:

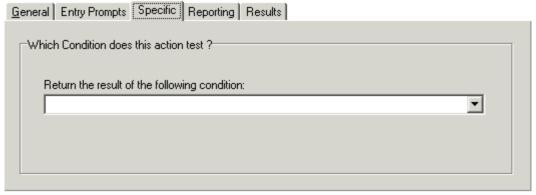
1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **Flusso chiamate remoto**.
2. Il campo **Flusso chiamate remoto** della scheda **Specifiche** visualizza l'elenco di file di flussi chiamate scaricati sul server Voicemail Pro.

Remote Call Flow L'azione Flusso chiamate remoto non prevede risultati. Le operazioni di gestione successive delle chiamate dipendono dalle azioni specificate nel flusso chiamate remoto.

5.9.9 Azioni per condizioni

5.9.9.1 Verifica condizione

Questa azione è sempre collegata ai risultati Vero e Falso. Le condizioni possono essere impostate tramite l'Editor condizioni. Per ulteriori informazioni, vedere Editor condizioni: panoramica 193.

Per aggiungere un'azione Verifica condizione:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per condizioni** e selezionare **Verifica condizione**.
2. Inserire le informazioni richieste nella scheda **Specifiche**.

- **Restituisci i risultati della seguente condizione:** consente di selezionare una delle condizioni correntemente configurate.

Inserire i collegamenti per i risultati. Per alcuni esempi dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere:

- Personalizzazione di un flusso chiamate di un gruppo di suoneria 127

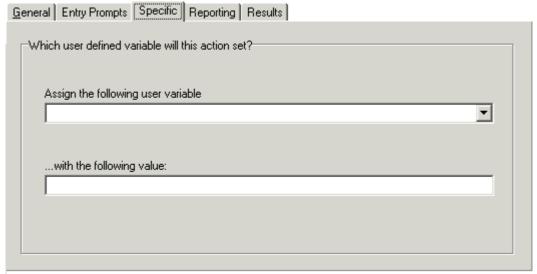
- Esempio di flusso chiamate con la variabile $POS
- Variabili definite dall'utente 152

5.9.9.2 Imposta variabile utente

Questa azione consente di impostare una variabile su un valore specifico, in modo che altri flussi chiamate possano usare l'azione **Verifica variabile utente** per verificare se una variabile ha un valore specifico.

- Prima di usare questa azione, è necessario creare una variabile tramite il menu Variabile definita dall'utente.

Per aggiungere un'azione Imposta variabile utente:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per condizioni** e selezionare **Imposta variabile utente**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. Inserire le informazioni richieste nei campi appropriati.

- **Assegna la seguente variabile utente:** specificare il nome della variabile utente.
- **Con il seguente valore:** specificare il valore della variabile.

Set User Variable
Next

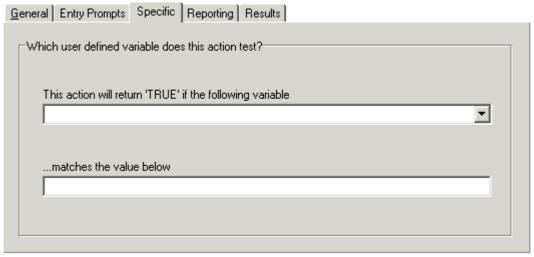
È generalmente consigliabile fare seguire questo tipo di azione da un'altra azione (ad esempio da un'azione **Disconnetti**, se richiesto), che confermi al chiamante l'inserimento del valore. In alcuni casi, ad esempio quando l'utente accede all'azione **Imposta variabile utente** tramite un codice funzione, è possibile che la variabile non venga impostata se l'utente riaggancia troppo rapidamente. La presenza di un'azione successiva con un messaggio di conferma evita che gli utenti riaggancianiano troppo velocemente.

Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Variabili definite dall'utente 152.

5.9.9.3 Verifica variabile utente

Questa azione è collegata ai risultati Vero e Falso, che vengono applicati a seconda del fatto che la variabile soddisfi o meno un valore specifico. L'azione **Imposta variabile utente** può essere usata in altre chiamate per impostare il valore della variabile.

Per aggiungere un'azione Verifica variabile utente:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per condizioni** e selezionare **Verifica variabile utente**.
2. Inserire le informazioni richieste nella scheda **Specifiche**.

- **Questa azione restituisce "VERO" se la seguente variabile:** nome della variabile utente da verificare.
- **Soddisfa il seguente valore:** valore della variabile che restituisce il risultato Vero.

Test User Variable
True
False

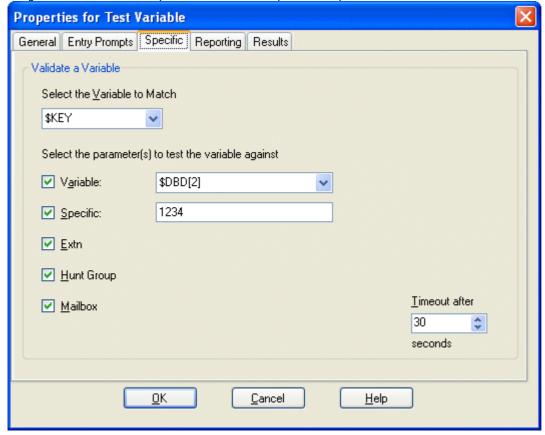
Questa azione prevede due risultati che possono essere collegati ad azioni successive. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Variabili definite dall'utente 152.

5.9.9.4 Test variabile

In Voicemail Pro 4.2+ è stata aggiunta l'azione **Test Variabile**, che sostituisce la precedente funzione **Controllo cifre**. Consente l'instradamento delle chiamate in base alla corrispondenza fra il valore di una variabile del sistema e un valore predeterminato.

Per aggiungere un'azione Controllo cifre:

1. Fare clic sul simbolo **Azioni condizioni** e selezionare **Test variabile**.

Impostazioni
I seguenti comandi sono disponibili dalla scheda specifica di questa azione.

- **Seleziona variabile per Match**
  Questo menù a tendina è utilizzato per selezionare quale variabile del sistema Voicemail Pro debba essere scelta per la verifica di un eventuale corrispondenza (match). Occorre rilevare che con $KEY si utilizza il timeout e viene accettata una selezione ulteriore, se non si identifica subito un match.

- **Seleziona parametro(i) per test variabile rispetto a**
  Seleziona i tipi di valori da contrassegnare per una corrispondenza e, all'occorrenza, di inserire il valore prescelto. Se vengono selezionate più opzioni, Voicemail Pro verifica la presenza di un match iniziando dall'alto ed eseguendo il controllo verso il basso fino all'identificazione di un valore corrispondente.

  - **Variabile**
    Verifica la presenza di un match rispetto al valore di un'altra variabile di sistema selezionata.

  - **Specifico**
    Verifica la presenza di un match rispetto al valore inserito nel campo adiacente.

  - **Extn**
    Verifica la presenza di un match rispetto a numeri di interni validi su IP Office.

  - **Gruppo suoneria**
    Verifica la presenza di un match rispetto ai numeri degli interni di un gruppo suoneria.

  - **Casella vocale**
    Verifica la presenza di un match rispetto alle caselle vocali.

- **Timeout dopo**
  Il valore del timeout è utilizzato solo se ***$KEY*** è selezionata quale variabile per la corrispondenza. In questo caso, se non si ha una corrispondenza immediata rispetto al valore esistente di $KEY, Voicemail Pro entra in attesa per il periodo di timeout specificato affinché il chiamante digiti un nuovo valore di ***$KEY***.

Risultati

L'azione produrrà risultati di collegamento ad una delle seguenti azioni all'interno del flusso di chiamate, in base all'opzione selezionata all'interno della scheda specifica, oltre alle seguenti azioni:

- **No Match**
  Questo risultato è ottenuto se non si riscontra nessuna corrispondenza.

- **Timeout**
  Questo risultato è ottenuto quando $KEY è specificata come variabile rispetto alla quale occorre verificare la corrispondenza di un altro valore e non si riscontra nessuna corripondenza nell'ambito del periodo di timeout specificato.

5.9.10 Azioni per database

5.9.10.1 Apri database

Questa azione consente di aprire una connessione a un database di terze parti. Se l'operazione ha esito positivo, il risultato è **OK**, altrimenti **ERRORE**. Se la connessione al database è già attiva, la connessione correntemente aperta viene chiusa e viene aperta la connessione al nuovo database.

Per aggiungere un'azione Apri database:

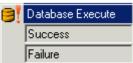
1. Fare clic sull'icona **Azioni per database** e selezionare **Apri database**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. La stringa di connessione per l'apertura del database può essere inserita direttamente nel campo corrispondente. Per assistenza nella creazione della stringa di connessione, fare clic su ... . Viene visualizzata la finestra Proprietà connessione dati.
   - **Scheda Provider**
     Selezionare il provider del DB dati OLE da usare. Fare clic su **Avanti per passare alla scheda Connessione**.
   - **Scheda Connessione**
     Inserire in questa scheda le informazioni relative al provider del database. Per visualizzare ulteriori informazioni sui singoli campi, fare clic sul pulsante ?. I campi disponibili cambiano a seconda del tipo di provider. Per verificare che le informazioni inserite consentano l'accesso al database, fare clic sul pulsante Verifica connessione. Se la connessione al database viene eseguita correttamente, viene visualizzato il messaggio Verifica connessione riuscita.
   - **Scheda Avanzate**
     Inserire in questa scheda le impostazioni di rete e altre impostazioni, come le autorizzazioni di accesso. I campi disponibili cambiano a seconda del tipo di provider selezionato. Per visualizzare informazioni dettagliate sui singoli campi, fare clic sul pulsante ?.
   - **Tutte**
     Questa scheda visualizza tutte le proprietà selezionate nelle schede precedenti. Per apportare eventuali modifiche, selezionare Nome e fare clic su Modifica valore.

I risultati dell'azione Apri database possono essere solo Operazione o Errore. Aggiungere dei collegamenti ad azioni appropriate. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Esempio di connessione a un database IVR - Ripristino di dati dal database 214.

5.9.10.2 Esegui database

Questa azione consente di effettuare una query SQL in un database aperto con un'azione **Apri database** precedente. La query SQL generata dall'azione Esegui database non consente l'uso di spazi nei campi o nei nomi della tabella. Per evitare problemi con il database Microsoft Access, è consigliabile evitare di usare campi con lo stesso nome del tipo di campo. Ad esempio è consigliabile evitare di usare il nome *Numero* per un campo numerico.

Per aggiungere un'azione Esegui database:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per database** e selezionare **Esegui database**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. Viene visualizzata la finestra Creazione guidata query SQL, che può essere usata per creare la query SQL.

I risultati dell'azione Esegui database possono essere solo Operazione riuscita o Errore. Aggiungere dei collegamenti ad azioni appropriate. Per un esempio di come usare l'azione in un flusso chiamate, vedere Esempio di connessione a un database IVR - Ripristino dei dati da un database 214 e Inserimento di dati nel database 219.

5.9.10.3 Acquisisci dati da database

Quando si esegue una ricerca in un database (vedere Azione Esegui database 189), è possibile che tale ricerca restituisca un solo risultato o più risultati. Questa azione consente di accedere ai dati se il risultato della ricerca è costituito da un gruppo di risultati.

Per aggiungere un'azione Acquisisci dati da database:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per database** e selezionare **Acquisisci dati da database**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. Specificare la modalità da usare per il ripristino dei dati.
   - **Recupera la voce successiva dell'elenco**: consente al flusso chiamate di scorrere l'elenco dei risultati restituiti dall'azione Esegui database.
   - **Recupera la voce precedente dell'elenco**: consente al flusso di chiamate di scorrere l'elenco dei risultati

restituiti dall'azione Esecuzione database.
- **Recupera la prima voce dell'elenco**: consente al flusso di chiamate di passare all'inizio dell'elenco e di restituire tutte le voci dell'elenco.
- **Recupera l'ultima voce dell'elenco**: consente al flusso di chiamate di passare alla fine dell'elenco e di restituire tutte le voci dell'elenco.

L'azione Acquisisci dati da database prevede quattro risultati.

- **Operazione riuscita**: indica che il record corrente è stato assegnato correttamente alla variabile $DBD.
- **Al termine**: indica che è stata raggiunta la fine dell'elenco e che la variabile $DBD non contiene informazioni.
- **Vuoto**: indica che il metodo di esecuzione non ha restituito alcun dato e che la variabile $DBD non contiene informazioni.
- **Errore**: indica che si è verificato un problema durante il ripristino del record dati successivo e che la variabile $DBD non contiene informazioni.

Per un esempio dell'uso delle azioni per database, vedere Connessione al database IVR. Per un esempio dell'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Esempio di connessione a un database IVR - Ripristino di dati dal database 214.

5.9.10.4 Chiudi database

Questa azione consente di chiudere la connessione attiva al database. Se il database risulta ancora aperto al termine di una chiamata, l'azione **Chiudi database** viene eseguita automaticamente.

Per aggiungere un'azione Chiudi database:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per database** e selezionare **Chiudi**.
2. La scheda Specifiche non è disponibile.

I risultati dell'azione Chiudi database possono essere solo Operazione riuscita o Errore. Aggiungere dei collegamenti ad azioni appropriate.

5.9.11 Azioni per code

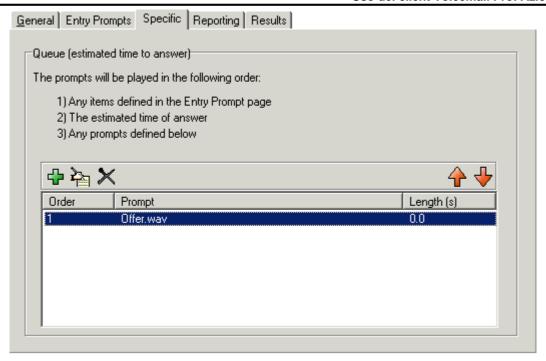
5.9.11.1 ETA in coda

Questa azione riproduce un messaggio vocale che indica il tempo di risposta previsto (ETA) per una chiamata in coda. Tale intervallo di tempo viene calcolato in base al tempo di permanenza nella coda delle ultime 5 chiamate in coda che hanno ricevuto una risposta, ed è arrotondato al minuto successivo. Per un esempio, vedere Personalizzazione delle code 115.

Il tempo di risposta previsto viene calcolato e fornito da IP Office quando viene richiesta una coda o quando viene riprodotto un messaggio di permanenza nella coda.

- **Priorità dell'instradamento chiamante entranti**
  IP Office consente di configurare la priorità (1, 2 o 3) per gli indirizzamenti delle chiamate entranti. Le chiamate con una priorità alta vengono spostate all'inizio della coda davanti a quelle con una priorità più bassa. Questa azione non può essere usata con i messaggi ETA in coda e Posizione in coda, poiché questo tipo di messaggi viene talvolta ignorato dalle chiamate con priorità più alta.
- L'opzione **Sincronizza chiamate con annunci** di IP Office Manager non deve mai essere usata per azioni diverse da quelle della riproduzione di annunci.

Per aggiungere un'azione ETA in coda:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per code** e selezionare **ETA in coda**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**. La scheda può comprendere anche gli altri annunci da riprodurre dopo il messaggio ETA.

3. La scheda **Richieste di inserimento** deve includere tutti gli annunci da riprodurre prima del messaggio ETA. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Richieste di inserimento 157.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata.

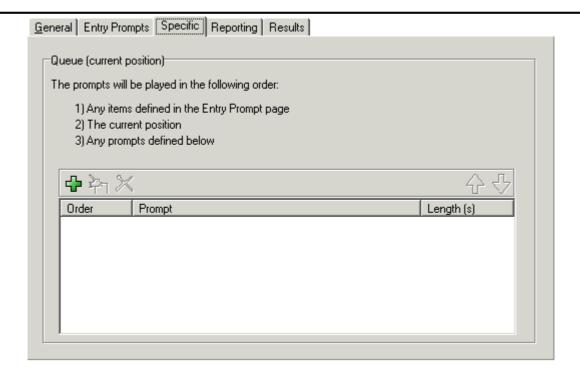
5.9.11.2 Posizione in coda

Questa azione consente di riprodurre un messaggio con informazioni sulla posizione della chiamata in una coda di chiamate. La posizione nella coda viene fornita da IP Office al momento in cui viene riprodotto un messaggio In coda o Ancora in coda.

- **Priorità dell'instradamento chiamante entranti**
  IP Office consente di configurare la priorità (1, 2 o 3) per gli indirizzamenti delle chiamate entranti. Le chiamate con una priorità alta vengono spostate all'inizio della coda davanti a quelle con una priorità più bassa. Questa azione non può essere usata con i messaggi ETA in coda e Posizione in coda, poiché questo tipo di messaggi viene talvolta ignorato dalle chiamate con priorità più alta.

- L'opzione **Sincronizza chiamate con annunci** di IP Office Manager non deve mai essere usata per azioni diverse da quelle della riproduzione di annunci.

Per aggiungere un'azione ETA in coda:

1. Fare clic sull'icona **Azioni per code** e selezionare **Posizione in coda**.
2. La scheda **Richieste di inserimento** deve includere tutti gli annunci da riprodurre prima del messaggio con indicazione della posizione nella coda. Per ulteriori informazioni, vedere Scheda Richieste di inserimento 157.
3. Selezionare la scheda **Specifiche**. La scheda può contenere anche ulteriori annunci che devono essere riprodotti dopo quello relativo alla posizione.

Collegare il risultato Successivo a un'azione appropriata. Per un esempio d'uso di questa azione in un flusso chiamate, vedere Personalizzazione di un flusso chiamate per un gruppo di suoneria 127.

5.10 Creazione di moduli

Questa pagina viene visualizzata se si seleziona una qualunque voce nel pannello di esplorazione dei moduli.

I moduli sono gruppi di azioni riutilizzabili, che consentono di creare una sequenza di azioni utilizzabile anche in flussi chiamate diversi.

Tutte le modifiche apportate a un modulo vengono applicate anche a tutti gli altri punti di inizio che utilizzano lo stesso modulo. Ciò semplifica la programmazione delle azioni nel caso in cui una serie di punti di inizio utilizzi la stessa sequenza di azioni. L'uso di moduli riduce inoltre le dimensioni del flusso chiamate.

- Per creare collegamenti tra un modulo e altre azioni, è necessario usare l'azione **Torna a modulo** all'interno del modulo. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Azione Torna a modulo 166.

Per creare un modulo:

1. Fare clic su **Moduli**, quindi selezionare l'icona . Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo punto di inizio.
   · Oppure, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Moduli** e selezionare **Aggiungi**.
2. Inserire il nome del modulo e verificare che non sia già stato utilizzato per altri utenti o gruppi in IP Office.
3. Fare clic su **OK**. A questo punto è possibile aggiungere azioni e collegamenti al modulo seguendo la normale procedura per i punti di inizio.

Per aggiungere un modulo a un punto di inizio:

1. Selezionare il punto di inizio a cui si desidera aggiungere l'azione del modulo, quindi clic sul pannello destro.
2. Selezionare e trascinare il modulo desiderato dal pannello di esplorazione al pannello Dettagli.

Per le chiamate di assistenza e a scopo diagnostico, può essere utile visualizzare i moduli Voicemail Pro e i punti di inizio come file di testo. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Visualizzazione dei flussi chiamate in formato testo 149.

5.10.1 Esecuzione di un modulo

I moduli possono essere eseguiti internamente utilizzando codici funzione oppure essere configurati per le chiamate esterne.

Esecuzione di un modulo tramite un codice funzione

È possibile utilizzare direttamente i moduli insieme ai codici funzione. Il codice funzione deve chiamare il nome del modulo. In questo esempio il codice funzione esegue il modulo chiamato *Speciale* quando l'utente seleziona ***97**. Il servizio reso disponibile all'utente cambia a seconda delle azioni del modulo.

- **Codice funzione: ad esempio** *97
- **Numero telefonico:** "Speciale" *(tra virgolette)*
- **ID Gruppo Linee:** 0

- **Funzione:** Ascolta Voicemail

Esecuzione di un modulo per una chiamata esterna

Un modulo può essere applicato direttamente a una chiamata in entrata (esterna) in IP Office Manager. Nella voce **IndirizzamentoChiamataInEntrata** impostare l'opzione **Destinazione** sul nome del modulo con il prefisso "VM:".

Ad esempio inserire **VM:AutoAttend** per indirizzare una chiamata al modulo chiamato **AutoAttend**. Si noti che la lunghezza massima è 15 caratteri, il che significa che la lunghezza del modulo non può superare 12 caratteri.

- Se nel sistema è presente un gruppo di suoneria il cui nome coincide con quello del modulo, le chiamate vengono sempre indirizzate a questo modulo se il server Voicemail non è in esecuzione.

5.11 Editor condizioni

Le condizioni possono essere create usando un gruppo di elementi di base, che possono essere combinati in un'unica condizione allo scopo di creare regole complesse. Ad esempio è possibile usare l'agenda settimanale per definire l'orario di lavoro standard di una società e combinarla quindi con il calendario per definire giorni, come le festività nazionali, che costituiscono eccezioni.

Nel flusso chiamate di Voicemail Pro, è quindi possibile controllare le condizioni con un'azione Verifica condizione in modo da indirizzare i chiamanti verso azioni diverse a seconda del fatto che il risultato della condizione sia Vero o Falso. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Verifica condizione 184.

Le impostazioni logiche possono essere applicate a tutta una condizione o solo agli elementi logici della condizione per specificare quando una condizione deve essere vera o falsa.

AND: la condizione è vera quando tutti gli elementi restituiscono il risultato Vero; ad esempio se sia A che B restituiscono Vero.

OR: la condizione è vera quando uno degli elementi restituisce Vero; nell'esempio se il giorno restituito è lunedì o martedì.

NOT: questo elemento logico può essere usato per invertire il valore (ossia per restituire Falso anzichè Vero) di singoli elementi o di una condizione intera.

5.11.1 Uso dell'Editor condizioni

È possibile aggiungere elementi 194 a condizioni esistenti, modificare l'elemento logico 194 di una condizione ed eliminare 195 elementi e condizioni.

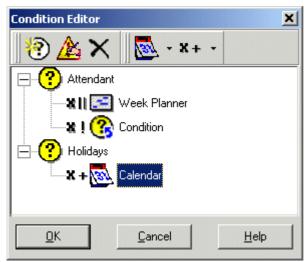
Per avviare l'Editor condizioni:

1. Fare clic sull'icona .
   In alternativa, è possibile anche aprire l'Editor condizioni premendo **F6** oppure facendo clic su **Amministrazione** > **Editor condizioni**.
2. All'avvio, l'Editor condizioni visualizza sempre tutte le condizioni esistenti. In questo esempio specifico non ci sono condizioni.

Per aggiungere una nuova condizione:

1. Fare clic sull'icona sulla barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra Nuova condizione.
2. Inserire il nome della condizione, quindi fare clic su **OK**.

3. La nuova condizione viene visualizzata nella finestra Editor condizioni. Tale condizione è identificata dall'icona seguita dal nome della condizione.

Dopo aver creato una condizione, è possibile aggiungere e modificare gli elementi. Una condizione può essere costituita da più elementi, compresi più elementi dello stesso tipo. Nell'esempio sono state aggiunte condizioni con elementi.

Per aggiungere elementi a una condizione:

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Selezionare il tipo di elemento desiderato.
   - **Calendario**: per ulteriori informazioni, vedere Calendario 195.
   - **Agenda settimanale**: per ulteriori informazioni, vedere Agenda settimanale 195.
   - **Confronta**: per ulteriori informazioni, vedere Confronta 197.
   - **Condizione**: per ulteriori informazioni, vedere Condizione 196.
3. Fare clic su ***Nome condizione*** nella finestra Editor condizioni per aggiungere l'icona dell'elemento.
4. A questo punto è possibile modificare le impostazioni dell'elemento.

Per modificare gli elementi:

1. Selezionare l'elemento desiderato, quindi fare clic sull'icona **Modifica** sulla barra degli strumenti. Vengono visualizzate le proprietà dell'elemento.
   Per aprire questa finestra, è possibile anche fare doppio clic sull'elemento.
2. Apportare le modifiche desiderate.
3. Fare clic su **OK**per salvare le modifiche e chiudere la finestra delle proprietà.

Per modificare le impostazioni logiche di una condizione:

1. Fare clic sull'icona **X+Logica** sulla barra degli strumenti.
2. Selezionare l'elemento logico desiderato.
   - **x||**(OR)
   - **x+**(AND)
   - **x!** (NOT).
3. Nella finestra Editor condizioni fare clic sull'elemento a cui si desidera applicare l'impostazione logica. L'indicatore dell'elemento logico cambia.

Per impostazione predefinita viene sempre applicata l'impostazione **X+**(AND) a tutti i nuovi elementi delle condizioni. Se si impostano più giorni e si seleziona questa impostazioni, gli elementi dell'agenda settimanale e del calendario non restituiranno mai Vero. Pertanto, è consigliabile sempre applicare l'impostazione logica **X||** (OR) a tutti gli elementi dell'agenda settimanale e del calendario.

Per modificare il nome di una condizione:

1. Selezionare la condizione desiderata, quindi fare clic sull'icona **Modifica** sulla barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra Rinomina condizione.
2. Modificare il nome della condizione.

3. Fare clic su **OK**.

Per eliminare elementi e condizioni:

1. Selezionare la condizione o l'elemento da eliminare.
2. Fare clic su ✕ sulla barra degli strumenti per eliminare la condizione o l'elemento selezionati.

5.11.2 Elementi utilizzabili per le condizioni

5.11.2.1 Calendario

L'elemento **Calendario** permette di specificare quali giorni dell'anno restituiscono "Vero". Fare doppio clic su un giorno per selezionarlo oppure deselezionare il giorno desiderato.

I giorni selezionati vengono visualizzati con uno sfondo ombreggiato; ad esempio 17. Si noti che 22 indica i giorni del fine settimana, ma non specifica se è stato selezionato un giorno. L'elemento restituisce 'Vero' se il giorno corrente corrisponde a quello selezionato.

- **Applica OR X|| logico se ci sono più giorni selezionati**
  Per impostazione predefinita viene sempre applicata la condizione logica **AND X=** a questo elemento della condizione. Se sono stati selezionati più giorni, l'elemento non può restituire 'Vero'. In altre parole non è possibile che la data corrisponda contemporaneamente al 3 e al 4 marzo. Se si selezionano più giorni, è preferibile usare la condizione logica **OR X||**. Nell'esempio l'elemento restituisce 'Vero' se la data corrisponde al 3 o al 4 marzo.

Per aggiungere un elemento al calendario:

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su **Calendario**.

Esempio

Le condizioni di un flusso chiamate possono essere modificate in modo da tener conto di date specifiche come le festività nazionali.

1. Fare clic sull'icona **Editor condizioni** per visualizzare la finestra corrispondente.
2. Fare clic sull'icona **Nuova condizione** sulla barra degli strumenti per visualizzare la finestra corrispondente.
3. Inserire un nome per la nuova condizione.
4. Fare clic su **OK**. La finestra Editor condizioni visualizza l'icona ***Nome condizione***.
5. Fare clic sull'icona **Elementi** e selezionare **Calendario**.
6. Fare clic su **Festività** nella finestra Editor condizioni. Viene aggiunta l'icona Calendario .
7. Fare doppio clic su **Calendario** per aprire la finestra corrispondente.
8. Per impostare una data come festitività, selezionarla con un doppio clic del mouse. Se la data selezionata è il 17, tale data viene evidenziata, come 17, ad indicare che si tratta di una festività.
9. Fare clic su **OK**. La condizione può essere aggiunta a un'azione Verifica condizione. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Verifica condizione 184.

5.11.2.2 Agenda settimanale

L'elemento **Agenda settimanale** consente di specificare i periodi temporali di una normale settimana lavorativa che restituiscono il risultato 'Vero'. L'elemento è costituito da una voce per ciascun giorno della settimana e da un'ora di inizio e fine per il periodo 'Vero' di ciascun giorno.

- **Applica OR X|| logico se ci sono più giorni selezionati**
  Per impostazione predefinita viene sempre applicata la condizione logica **AND X=** a questo elemento della condizione. Se sono stati selezionati più giorni, l'elemento non può restituire 'Vero'. Ad esempio non è possibile specificare contemporaneamente i giorni lunedì e martedì. Se si selezionano più giorni, è preferibile usare la condizione logica **OR X||**. In questo esempio l'elemento restituisce Vero se il giorno è lunedì o martedì.

Per aggiungere un elemento all'agenda settimanale:

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su **Agenda settimanale**.

Esempio

È possibile modificare le condizioni di un flusso chiamate per gestire le chiamate ricevute tra le ore 9.00 e le ore 18.00, dal lunedì al venerdì, in modo diverso rispetto alle chiamate ricevute fuori da questo orario.

1. Fare clic sull'icona **Editor condizioni** per visualizzare la finestra corrispondente.
2. Fare clic sull'icona **Nuova condizione** sulla barra degli strumenti Viene visualizzata la finestra Nuova condizione.
3. Inserire un nome per la nuova condizione.
4. Fare clic su **OK**. La finestra Editor condizioni visualizza l'icona ***Nome condizione***.
5. Fare clic sull'icona **Elementi**, quindi selezionare **Agenda settimanale**.
6. Fare clic su ***Nome condizione*** nella finestra Editor condizioni Viene aggiunta l'icona dell'agenda settimanale.
7. Fare doppio clic su **Agenda settimanale** per aprire la finestra corrispondente.
8. Selezionare i giorni compresi tra **lunedì** e **venerdì.** Non è necessario modificare le ore di inizio e fine dei giorni.
9. Fare clic su **OK**. Il simbolo davanti alla condizione Agenda settimanale indica che verrà usata l'impostazione logica 'AND'. L'orario di lavoro corrisponde al lunedì o a martedì ... o venerdì, quindi è necessario modificare l'impostazione logica in 'OR'.
   - Fare clic sull'icona **Logica** sulla barra degli strumenti e selezionare **OR**.
   - Fare clic sulla condizione **Agenda settimanale** nella finestra Editor condizioni. L'impostazione logica viene modificata in che rappresenta l'impostazione logica 'OR'.
10. Fare clic su **OK**. La condizione può essere aggiunta a un'azione Verifica condizione. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Verifica condizione 184.

5.11.2.3 Condizione

L'elemento **Condizione** può essere usato per combinare il valore di una condizione esistente. Ad esempio è possibile usare l'agenda settimanale per pianificare una settimana lavorativa che va dalle ore 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, tutte le settimane. L'elemento Condizione può essere usato per segnalare condizioni specifiche, in modo da tener conto di date specifiche come le festività combinando gli elementi Agenda settimanale e Calendario.

Se selezionato, l'elemento visualizza l'elenco di tutte le altre condizioni che possono essere selezionate.

Per aggiungere un elemento Condizione:

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su **Condizione**.
3. Fare clic sulla condizione nella finestra Editor condizioni.
4. Aprire le proprietà dell'elemento Condizione selezionandolo con un doppio clic del mouse .
5. Selezionare il risultato della condizione da includere.
6. Fare clic su **OK**.

Esempio

Sono state create due condizioni:

- Tramite l'elemento Agenda settimanale è stata creata una condizione che permette di gestire le chiamate ricevute tra le ore 9.00 e le ore 18.00, dal lunedì al venerdì, in modo diverso rispetto alle chiamate ricevute fuori da questo orario. Per ulteriori informazioni, vedere l'esempio relativo all'elemento della condizione Agenda settimanale 195.
- Tramite l'elemento Calendario è stata creata una condizione per tenere conto di date specifiche come le festività. Per ulteriori informazioni, vedere l'esempio relativo all'elemento della condizione Calendario 196.

Le due condizioni devono essere combinate in modo che il flusso delle chiamate gestisca le chiamate ricevute durante l'orario di lavoro in modo diverso rispetto a quelle ricevute fuori dall'orario di lavoro e nei giorni festivi.

1. Fare clic sull'icona **Elenco elementi** sulla barra degli strumenti.
2. Fare clic su **Condizione**.
3. Fare clic su Agenda settimanale nella finestra Editor condizioni. La condizione viene visualizzata nella finestra Editor condizioni.
4. Aprire le proprietà dell'elemento condizione con un doppio clic del mouse.
5. Selezionare il risultato della condizione Calendario.
6. Fare clic sulle opzioni logiche, quindi scegliere l'azione **NOT**. Fare clic su **Condizione** per applicare l'opzione logica.
7. Fare clic su **OK**. A questo punto la condizione restituisce 'Vero' se la chiamata viene ricevuta tra le ore 9.00 e

18.00, dal lunedì al venerdì, e se il giorno non è festivo.

5.11.2.4 Confronta

L'elemento **Confronta** permette di aggiungere la variabile da usare per determinare il flusso chiamate da presentare al chiamante. È possibile confrontare le variabili di sistema di Voicemail Pro, ad esempio $POS o $ETA, tra di loro o con un valore inserito.

Capitolo 6.
Esempi di Voicemail Pro

6. Esempi di Voicemail Pro

6.1 Azione VB Script

Questa azione consente all'amministratore di creare un ulteriore metodo logico per il flusso chiamate utilizzando i comandi VBScript. Sono disponibili più metodi e variabili di sistema. È possibile verificare tutti gli script aggiunti premendo il pulsante **Verifica sintassi**. Per informazioni dettagliate sulle proprietà e i metodi supportati, vedere la sezione VBScript. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà di VBScript: panoramica 200.

- Per poter usare VBScript, è necessario installare una licenza **VM Pro VBScript** valida nella configurazione di IP Office.

Per aggiungere un'azione VB Script:

1. Fare clic sull'icona **Azioni varie** e selezionare **VB Script**.
2. Selezionare la scheda **Specifiche**.

- **Inserisci VBScript:**
  inserire lo script VBScript desiderato nell'area corrispondente. Per visualizzare informazioni dettagliate sulle variabili di sistema e i metodi COM supportati, fare clic con il pulsante destro del mouse nell'area VBScript. Gli script possono contenere un massimo di 1000 caratteri.

- **Espandi**
  Selezionare **Espandi** per ingrandire l'area degli script.

- **Verifica sintassi**
  Fare clic sul pulsante **Verifica sintassi** per verificare che lo script non contenga errori.

VBScript
Success
Failure

Questa azione prevede due risultati che possono essere collegati ad azioni successive. I risultati dipendono dallo script immesso nella scheda Specifiche.

6.1.1 Proprietà di VBScript

Le proprietà elencate di seguito possono essere richiamate tramite VBScripts. Tutte le proprietà si riferiscono alla sessione in corso, se non diversamente indicato. I dati si riferiscono a una chiamata Voicemail Pro particolare e non indistintamente a tutte le chiamate.

Voicemail fornisce numerose variabili di stato associate a un'interazione con Voicemail specifica. Le seguenti variabili di sistema sono associate a proprietà collegate a un oggetto:

- **$NAM** – (di sola lettura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà Name 202.
- **$CLI** – (di sola lettura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà CallingParty 201.
- **$RES** – (di sola lettura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà Result 202.
- **$VAR** – (lettura/scrittura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà Variable 203.
- **$SAV** – (lettura/scrittura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà SavedResult 203.

- **$LOC** – (lettura/scrittura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà Locale 202.

Le seguenti proprietà si applicano solo a flussi chiamate In coda e Ancora in coda.
- **$QPOS** – (di sola lettura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà PositionInQueue 202.
- **$QTIM** – (di sola lettura). Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà EstimatedAnswer 201.

Le seguenti proprietà si applicano solo ai messaggi contenuti in una casella postale.
- **Proprietà NewMsgs** – Restituisce il numero di nuovi messaggi contenuti nella casella postale per una sessione specifica. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà NewMsgs 202.
- **Proprietà OldMsgs** – Restituisce il numero di vecchi messaggi contenuti nella casella postale per una sessione specifica. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà OldMsgs 202.
- **Proprietà SavedMsgs** – Restituisce il numero di messaggi salvati contenuti nella casella postale per una sessione specifica. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà SavedMsgs 203.
- **Proprietà LastAccessedMsg** – Restituisce il nome dell'ultimo messaggio registrato o aperto. Per ulteriori informazioni, vedere Proprietà LastAccessedMsg 201.

Nota: VB Scripting supporta solo i tipi con varianti.

Variabili interne

Alcune delle variabili di Voicemail Pro possono essere divise in sezioni più piccole mediante un delimitatore.
- **Esempio**:
  un CLI contiene il numero 01707364143. Se il flusso chiamate fa riferimento alla variabile come **CLI@0,4**, viene restituito il valore **01707** che rappresenta i primi cinque numeri.

6.1.1.1 Proprietà CallingParty

La proprietà **CallingParty** restituisce l'ID chiamante associato alla sessione Voicemail usata per l'interazione VBS con Voicemail, che è equivalente alla variabile di sistema $CLI.
- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- **Stringa**
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il numero del chiamante (o $CLI). Ad esempio:
- `Stringa = Voice.CallingParty`
- **Commenti:** la proprietà *CallingParty* è valida solo per la sessione corrente di Voicemail.
- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
          dim callerid
          callerid = Voice.CallingParty
end if
End Sub
```

6.1.1.2 Proprietà EstimatedAnswer

La proprietà **EstimatedAnswer** restituisce la variabile di sistema Voicemail $QTIM, che indica dopo quanto tempo (in secondi) una chiamata in coda riceverà una risposta. Questa proprietà può essere usata solo per i flussi chiamate In coda e Ancora in coda.
- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- **Stringa**
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** proprietà di tipo long che contiene il valore corrente di $QTIM. Ad esempio:
- `Long = Voice.EstimatedAnswer`

6.1.1.3 Proprietà LastAccessedMsg

La proprietà **LastAccessedMsg** restituisce il nome dell'ultimo messaggio registrato. Se si utilizza IP Office TUI, viene restituito anche il nome dell'ultimo messaggio riprodotto.
- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- **Stringa**
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il nome completo dell'ultimo messaggio riprodotto o registato. Ad esempio:
- `Stringa = Voice.LastAccessedMsg`

6.1.1.4 Proprietà Locale

La proprietà **Locale** consente di ottenere e impostare la variabile di sistema Voicemail $LOC.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- **Stringa**
  - **Set:** oggetto stringa che contiene il nuovo valore della variabile $LOC. Ad esempio:
    - `Voice.Locale = Stringa`
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il valore corrente di $ LOC. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.Locale`
- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim locale
           DO SOME PROCESSING.
            locale = Voice.Locale
            Rem NOW SET LOCALE TO FRENCH
            Voice.Locale = "fr"
            DO SOME PROCESSING.
            Rem NOW SET LOCALE BACK TO WHAT IT WAS
            Voice.Locale = locale
end if
End Sub
```

6.1.1.5 Proprietà Name

La proprietà **Name** restituisce il nome della casella postale associata alla sessione Voicemail usata per l'interazione dello script VB con Voicemail, che è equivalente alla variabile di sistema $NAM.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il nome della casella vocale associata. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.Name`

6.1.1.6 Proprietà NewMsgs

La proprietà **NewMsgs** restituisce il numero di nuovi messaggi contenuti nella casella postale della sessione.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** numero di nuovi messaggi contenuti nella casella postale. Ad esempio:
    - `Numero = Voice.NewMsgs`

6.1.1.7 Proprietà OldMsgs

La proprietà **OldMsgs** restituisce il numero di vecchi messaggi contenuti nella casella postale della sessione.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** numero di vecchi messaggi contenuti nella casella postale. Ad esempio:
    - `Numero = Voice.OldMsgs`

6.1.1.8 Proprietà PositionInQueue

La proprietà **PositionInQueue** restituisce la variabile di sistema Voicemail $QPOS, che indica la posizione corrente della chiamata nella coda e che può essere usata solo per i flussi chiamate In coda e Ancora in coda.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il valore corrente di $QPOS. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.PositionInQueue`

6.1.1.9 Proprietà Result

La proprietà **Result** consente di ottenere e impostare la variabile di sistema Voicemail $RES. La variabile $RES contine la proprietà Result dell'azione di un flusso chiamate. Il risultato è specifico per azione; ad esempio OK, NON RIUSCITO, OCCUPATO e così via. L'azione Flusso chiamate può usare la variabile per stabilire se la logica deve essere basata sul risultato di un'azione precedente o su una variabile temporanea nello script VB. Tuttavia, tale variabile viene sovrascritta al termine dell'azione VB. Se si ha l'esigenza di trasferire i valori dell'azione VB alle azioni successive, è consigliabile usare variabili utente.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** oggetto stringa che contiene il nuovo valore della variabile $RES. Ad esempio:
    - `Voice.Result = Stringa`
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il valore corrente di $RES. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.Result`
- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim result
           dim success
            DO SOME PROCESSING.
            if success Then
                        Voice.Result = TRUE
            else
                        Voice.Result = FALSE
end if
End Sub
```

6.1.1.10 Proprietà SavedMsgs

La proprietà **SavedMsgs** restituisce il numero di messaggi salvati contenuti nella casella postale della sessione.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** questa proprietà è di sola lettura.
  - **Get:** numero di messaggi salvati contenuti nella casella postale. Ad esempio:
    - `Numero = Voice.SavedMsgs`

6.1.1.11 Proprietà SavedResult

La proprietà **SavedResult** consente di ottenere e impostare la variabile di sistema Voicemail $SAV.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** oggetto stringa che contiene il nuovo valore della variabile $SAV. Ad esempio:
    - `Voice.SavedResult = Stringa`
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il valore corrente di $SAV. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.SavedResult`

6.1.1.12 Proprietà Variable

La proprietà **Variable** consente di ottenere e impostare la variabile di sistema Voicemail $VAR.

- **Oggetto in cui è usata:** vmprov5.voicescript
- Stringa
  - **Set:** oggetto stringa che contiene il nuovo valore della variabile $VAR. Ad esempio:
    - `Voice.Variable = Stringa`
  - **Get:** oggetto stringa che contiene il valore corrente di $VAR. Ad esempio:
    - `Stringa = Voice.Variable`

6.1.2 Metodi di VBScript

6.1.2.1 Metodo ForwardMsg

Il metodo **ForwardMsg** consente di inoltrare un file o messaggio ad altre caselle postali.

```
Voice.ForwardMsg(
          file As String,
          mailboxes As String,
          ident As String
)
```

- **Parametri**
  - **file -** Nome del file/messaggio da inoltrare. È possibile usare uno dei seguenti formati:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Inoltra il saluto memorizzato nella directory dei saluti (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del file).
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Inoltra il messaggio memorizzato nella casella postale specificata (l'estensione .WAV viene aggiunta automaticamente alla fine del messaggio).
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Inoltra il messaggio della campagna memorizzato nella campagna specificata (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del messaggio).

- Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nomepercorso completo, altrimenti viene usato il file contenuto nella directory WAVS.
- **mailboxes -** Elenco di caselle postali a cui inoltrare il messaggio (le voci dell'elenco sono separate da caratteri diversi dai numeri; ad esempio 202 203 204).
- **ident -** CLI da associare al messaggio.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.2 Metodo ForwardMsgToMailbox

Il metodo **ForwardMsgToMailbox** consente di inoltrare un file o messaggio a un'altra casella postale.

```
Voice.ForwardMsgToMailbox(
          file As String,
          mailbox As String,
          ident As String
) As String
```

- **Parametri**
  - **file -** Nome del file/messaggio da inoltrare. È possibile usare uno dei seguenti formati:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Inoltra il saluto memorizzato nella directory dei saluti (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del file).
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Inoltra il messaggio memorizzato nella casella postale specificata (l'estensione .WAV viene aggiunta automaticamente alla fine del messaggio).
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Inoltra il messaggio della campagna memorizzato nella campagna specificata (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del messaggio).
    - Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nomepercorso completo, altrimenti viene usato il file contenuto nella directory WAVS.
  - **mailbox -** Casella postale a cui inoltrare il messaggio.
  - **ident -** CLI da associare al messaggio.
- **Valore restituito**
  Il nome del nuovo messaggio.

6.1.2.3 Metodo FullFilename

Il metodo **FullFilename** permette di convertire il nome file di un collegamento nel nomepercorso completo del file.

```
Voice.FullFilename(
            file As String
) As String
```

- **Parametri**
  - **file -** Nome del file da convertire:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      File contenuto nella directory dei saluti.
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      File contenuto nella directory degli account.
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      File contenuto nella directory delle campagne.
    - Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nome percorso completo, altrimenti viene usato il file relativo alle impostazioni internazionali configurate contenuto nella directory WAVS.
- **Valore restituito**
  Nome del percorso completo del file specificato.

6.1.2.4 Metodo GetCallingParty

Il metodo **GetCallingParty** consente di ottenere la variabile della sessione $CLI.

```
Voice.GetCallingParty(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $CLI associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.5 Metodo GetDTMF

Il metodo **GetDTMF** restituisce i tasti DTMF selezionati dall'utente.

```
Voice.GetDTMF(
          [digits As Long = 1],
          [timeout As Long = 30],
          [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **digits -** Numero massimo di selezioni tasti DTMF da acquisire.
  - **timeout -** Intervallo di attesa massimo per la selezione di un tasto DTMF.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Tasti DTMF selezionati.

6.1.2.6 Metodo GetEstimatedAnswer

Il metodo **GetEstimatedAnswer** restituisce la variabile della sessione $QTIM.

```
Voice. GetEstimatedAnswer (
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $QTIM associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.7 Metodo GetExtension

Il metodo **GetExtension** restituisce un interno.

```
Voice.GetExtension(
            index As Long,
) As String
```

- **Parametri**
  - **index -** Interno da restituire. **Nota**: il numero di interno effettivo non deve essere inserito come indice perché si riferisce al numero di offset dell'interno presente nell'elenco.
- **Valore restituito**
  Interno presente nella posizione dell'elenco specificata (o una stringa vuota per la fine dell'elenco).

- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
         dim index
         dim ext
          index = 0
          Do
                      ext = Voice.GetExtension(index)
                      index = index + 1
          Loop Until Len(ext) = 0
end if
End Sub
```

6.1.2.8 Metodo GetLocale

Il metodo **GetLocale** restituisce la variabile della sessione $LOC.

```
Voice.GetLocale(
          [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $LOC associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.9 Metodo GetMailbox

Il metodo **GetMailbox** restituisce una casella postale.

```
Voice.GetMailbox(
```

```
            index As Long,
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **index -** Casella postale da restituire.
    Il numero di casella postale effettivo non deve essere inserito come indice perché si riferisce al numero di offset della casella postale presente nell'elenco.
- **Valore restituito**
  Casella postale presente nella posizione dell'elenco specificata (o una stringa vuota per la fine dell'elenco).

6.1.2.10 Metodo GetMailboxMessage

Il metodo **GetMailboxMessage** restituisce un messaggio presente in una casella postale.

```
    Voice.GetMailboxMessage(
            mailbox As String,
            msgtype As String,
            index As Long,
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale che contiene i messaggi da restituire.
  - **msgtype -** Tipo di messaggio da restituire,
    che può iniziare con **N** per i nuovi messaggi, **O** per i vecchi messaggi e **S** per i messaggi salvati.
  - **index -** Messaggio da restituire.
- **Valore restituito**
  Messaggio presente nella posizione dell'elenco specificata (o una stringa vuota per la fine dell'elenco).

6.1.2.11 Metodo GetMailboxMessages

Il metodo **GetMailboxMessages** restituisce il numero (conteggio) di messaggi specifici contenuti in una casella postale.

```
    Voice.GetMailboxMessages(
            mailbox As String,
            msgtype As String
    ) As Long
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale che contiene il numero di messaggi da restituire.
  - **msgtype -** Tipo di messaggi di cui deve essere effettuato il conteggio.
    Usare **N** per ottenere il numero di messaggi nuovi, **O** per i vecchi messaggi e **S**per i messaggi salvati.
- **Valore restituito**
  Numero di messaggi di un tipo specifico contenuto nella casella postale.

6.1.2.12 Metodo GetMessagePriority

Il metodo **GetMessagePriority** consente di stabilire se è stato lasciato con un messaggio prioritario.

```
    Voice.GetMessagePriority(
            mailbox As String,
            message As String
    ) As Boolean
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  Vero se è stato lasciato un messaggio prioritario, Falso in tutti gli altri casi.

6.1.2.13 Metodo GetMessagePrivate

Il metodo **GetMessagePrivate** consente di stabilire se è stato lasciato con un messaggio riservato.

```
        Voice.GetMessagePrivate(
                mailbox As String,
                message As String
        ) As Boolean
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  Vero se è stato lasciato un messaggio riservato, Falso in tutti gli altri casi.

6.1.2.14 Metodo GetMessageStatus

Il metodo **GetMessageStatus** restituisce lo stato di un messaggio presente in una casella postale.

```
Voice.GetMessageStatus(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
    Il nome del messaggio deve essere indicato nel formato **[Accounts]*mailbox**message***. Ad esempio: [Accounts]\Extn247\MSG00004.
- **Valore restituito**
  Stato del messaggio contenuto nella casella postale, ossia **N** per un nuovo messaggio, **O** per un vecchio messaggio, **S** per un messaggio salvato.

6.1.2.15 Metodo GetName

Il metodo **GetName** restituisce la variabile della sessione $NAM.

```
Voice.GetName(
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $NAM associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.16 Metodo GetNewMsgs

Il metodo **GetNewMsgs** restituisce il numero di nuovi messaggi contenuti nella casella postale della sessione specificata.

```
Voice.GetNewMsgs (
             [dlgid As Long = 0]
) As Long
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Numero di nuovi messaggi contenuti nella casella postale della sessione.

6.1.2.17 Metodo GetOldMsgs

Il metodo **GetOldMsgs** restituisce il numero di vecchi messaggi contenuti nella casella postale della sessione specificata.

```
Voice.GetOldMsgs (
             [dlgid As Long = 0]
) As Long
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Numero di vecchi messaggi contenuti nella casella postale della sessione.

6.1.2.18 Metodo GetPositionInQueue

Il metodo **GetPositionInQueue** restituisce la variabile della sessione $QPOS.

```
Voice. GetPositionInQueue (
             [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $POS associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.19 Metodo GetRegister

Il metodo **GetRegister** restituisce un stringa memorizzata in una delle sedici variabili dati della sessione (da $CP0 a $CP15).

```
Voice.GetRegister(
           regnum As Long,
```

```
                [dlgid As Long = 0]
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **regnum -** Registro dati da usare per la memorizzazione (0-15).
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Dati memorizzati in un registro specifico.

6.1.2.20 Metodo GetResult

Il metodo **GetResult** restituisce la variabile della sessione $RES.

```
    Voice.GetResult(
                [dlgid As Long = 0]
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $RES associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.21 Metodo GetSavedMsgs

Il metodo **GetSavedMsgs** restituisce il numero di messaggi salvati contenuti nella casella postale della sessione specificata.

```
    Voice.GetSavedMsgs (
                [dlgid As Long = 0]
    ) As Long
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Numero di messaggi salvati nella casella postale della sessione.

6.1.2.22 Metodo GetSavedResult

Il metodo **GetSavedResult** restituisce la variabile della sessione $SAV.

```
    Voice.GetSavedResult(
                [dlgid As Long = 0]
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $SAV associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.23 Metodo GetVariable

Il metodo **GetVariable** restituisce la variabile della sessione $VAR.

```
    Voice.GetVariable(
              [dlgid As Long = 0]
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Valore della variabile della sessione $VAR associato alla sessione Voicemail specificata.

6.1.2.24 Metodo MessageCLI

Il metodo **MessageCLI** restituisce il CLI del chiamante che ha lasciato il messaggio in una casella vocale.

```
    Voice.MessageCLI(
             mailbox As String,
             message As String
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  CLI del chiamante che ha lasciato il messaggio.

6.1.2.25 Metodo MessageDisplay

Il metodo **MessageDisplay** restituisce il campo visualizzato associato a un messaggio contenuto in una casella postale.

```
Voice.MessageDisplay(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  Stringa visualizzata associata al messaggio.

6.1.2.26 Metodo MessageLength

Il metodo **MessageLength** restituisce la lunghezza di un messaggio presente in una casella postale.

```
Voice.MessageLength(
          mailbox As String,
          message As String
) As Long
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  Lunghezza del messaggio in millisecondi.

6.1.2.27 Metodo MessageTime

Il metodo **MessageTime** restituisce la data e l'ora in cui un messaggio è stato lasciato nella casella postale.

```
Voice.MessageTime(
          mailbox As String,
          message As String
) As String
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio.
  - **message -** Messaggio da ricercare.
- **Valore restituito**
  Ora in cui è stato lasciato il messaggio nel formato: ANNO/MESE/GIORNO ORE:MINUTI. Ad esempio: 2003/09/23 13:26.

6.1.2.28 Metodo PlayDigits

Il metodo **PlayDigits** consente di riprodurre le cifre specificate in Voicemail su una connessione attiva.

```
Voice.PlayDigits(
            digits As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = “Any”],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **digits -** Cifre da riprodurre (ad esempio “12345” consente di riprodurre “uno due tre quattro cinque”).
  - **wait -** Parametro opzionale che specifica se Voicemail si deve attivare automaticamente oppure attendere che siano state prima riprodotte le cifre.
  - **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la riproduzione.

- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
           dim key
            key = Voice.PlayDigits(“12345”);
end if
End Sub
```

6.1.2.29 Metodo PlayLocaleWav

Il metodo **PlayLocaleWav** consente di riprodurre un file wave sulla connessione attiva tramite Voicemail, tenendo conto delle impostazioni internazionali configurate sul sistema.

```
Voice.PlayLocaleWav(
            wav As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = "Any"],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **wav -** Nome del file wave da riprodurre specificato in uno dei seguenti formati:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Riproduce il saluto memorizzato nella directory dei saluti (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del file).
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Riproduce il messaggio memorizzato nella casella postale specificata (l'estensione .WAV viene aggiunta automaticamente alla fine del messaggio).
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Riproduce il messaggio della campagna memorizzato nella campagna specificata (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del messaggio).
    - Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nome percorso completo, altrimenti viene usato il file relativo alle impostazioni internazionali configurate contenuto nella directory WAVS.
  - **wait -** Parametro opzionale che specifica se Voicemail si deve attivare automaticamente oppure attendere che venga prima riprodotto il file wave.
  - **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la riproduzione.

6.1.2.30 Metodo PlayWav

Il metodo **PlayWav** consente di riprodurre un file wave sulla connessione attiva tramite Voicemail.

```
Voice.PlayWav(
            wav As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = "Any"],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **wav -** Nome del file wave da riprodurre o nome del parametro di sistema da pronunciare. È possibile usare uno dei seguenti formati:
    - **$NAM**
      Riproduce un messaggio vocale con il nome registrato per la casella postale, se disponibile. Se il nome non è stato registrato, è possibile usare la funzione TTS opzionale, se si dispone della licenza.
    - **$TIME:hh[:mm[:ss] [Y][dd[/mm[/yy]]]]**
      Riproduce un messaggio vocale con l'ora e la data specificate. In questo caso è sempre necessario specificare le ore da pronunciare e, se richiesto, anche il numero di minuti, secondi, il giorno, il mese e l'anno.
      Ad esempio:
      - **$TIME:11**
        Riproduce il messaggio vocale ORE UNDICI
      - **$TIME:11:55**
        Riproduce il messaggio vocale ORE UNDICI E CINQUANTACINQUE
      - **$TIME:11:55:13**
        Riproduce il messaggio vocale ORE UNDICI E CINQUANTACINQUE
      - **$TIME:11:55 Y**
        Riproduce il messaggio vocale IERI ALLE ORE UNDIC E CINQUANTACINQUE
      - **$TIME:11:55:13 Y**
        Riproduce il messaggio vocale IERI ALLE ORE UNDIC E CINQUANTACINQUE
      - **$TIME:11:55 21/09/03**
        Riproduce il messaggio vocale ORE UNDICI E CINQUANTACINQUE [PAUSA DI 1 SECONDO] DEL VENTUNO SETTEMBRE
    - **$QPOS [:*position*]**
      Riproduce il messaggio vocale "La sua chiamata è in" *position* "nella coda di attesa".
    - **$QTIM [:*eta*]**
      Riproduce il messaggio vocale "Il tempo di attesa stimato è" *eta* "minuti".
    - **$MSGN:msgs**
      Riproduce un messaggio vocale con il numero di nuovi messaggi specificati (ad esempio $MSGN:10 = "Lei ha dieci nuovi messaggi".
    - **$MSGO:msgs**
      Riproduce un messaggio vocale con il numero di vecchi messaggi specificati (ad esempio $MSGO:0 = "Non ci sono messaggi precedenti".
    - **$MSGS:msgs**

Riproduce un messaggio vocale con il numero di vecchi messaggi specificati (ad esempio $MSGS:5 = "Ci sono cinque messaggi salvati".
- **$CID, $CLI, $CP, $DATE, $DBD, $DLG, $ETA, $KEY, $LOC, $POS, $SAV, $TIME, $UUI, $VAR**
  Riproduce un messaggio vocale con i contenuti di una delle variabili di sistema.
- Se la stringa contiene solo numeri, viene riprodotto un messaggio vocale con i numeri; ad esempio per 12345 viene riprodotto il messaggio "uno due tre quattro cinque".
- **[GREETINGS]\greeting**
  Riproduce il saluto memorizzato nella directory dei saluti (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del file).
- **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
  Riproduce il messaggio memorizzato nella casella postale specificata (l'estensione .WAV viene aggiunta automaticamente alla fine del messaggio).
- **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
  Riproduce il messaggio della campagna memorizzato nella campagna specificata (l'estensione .WAV viene automaticamente aggiunta alla fine del messaggio).
- Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nomepercorso completo, altrimenti viene usato il file contenuto nella directory WAVS.

- **wait -** Parametro opzionale che specifica se Voicemail si deve attivare automaticamente oppure attendere che venga prima riprodotto il file wave.
- **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
- **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.

- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la riproduzione.
- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
         dim key
          key = Voice.PlayWav("test", True, "Any", dlgid);
end if
End Sub
```

6.1.2.31 Metodo RecordMsg

Il metodo **RecordMsg** consente di registrare un messaggio vocale dell'utente in un file specifico.

```
Voice.RecordMsg(
            recording As String,
            maxtime As long,
            [interruptables As String = "Any"],
            [appendtofile As Boolean = False],
            [dlgid As Long = 0],
            [playbeep As Boolean = False]
) As String
```

- **Parametri**
  - **recording -** Nome del file della registrazione da salvare, che deve essere in uno dei seguenti formati:
    - **[GREETINGS]\greeting**
      Salva la registrazione nel file specificato all'interno della directory dei saluti.
    - **[ACCOUNTS]\mailbox\message**
      Salva il messaggio specificato nella casella postale selezionata.
    - **[CAMPAIGNS]\campaign\message**
      Salva il messaggio specificato nella campagna selezionata.
    - Se si specifica un percorso completo (unità:\percorso\file), viene usato il nomepercorso completo, altrimenti viene usato il file relativo alle impostazioni internazionali specificato contenuto nella directory WAVS.
  - **maxtime -** Durata massima della registrazione in secondi.
  - **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
  - **appendtofile -** Impostare tu Vero se la registrazione deve essere aggiunta alla fine del file o su False per cancellare prima il file.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
  - **playbeep -** Specifica se l'avvio della registrazione viene segnalato con un avviso acustico.
- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la registrazione.

6.1.2.32 Metodo RecordRegister

Il metodo **RecordRegister** consente di registrare un messaggio vocale dell'utente nel file specificato salvato nel registro selezionato.

```
Voice.RecordRegister(
          regnum As Long,
          [maxtime As Long = 60],
          [interruptables As String = "-1"],
```

```
            [dlgid As Long = 0],
            [playbeep As boolean = False]
    ) As String
```

- **Parametri**
  - **regnum -** Registro dati che contiene il file in cui salvare la registrazione.
  - **maxtime -** Durata massima della registrazione in secondi.
  - **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
  - **playbeep -** Specifica se l'avvio della registrazione viene segnalato con un avviso acustico.
- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la registrazione.

6.1.2.33 Metodo Register

Il metodo **Register** consente di determinare se la sessione Voicemail usata per avviare lo script VB è ancora attiva.

```
    Voice.Register(
            dlgid As Long
    ) As Boolean
```

- **Parametri**
  - **dlgid -** ID associato alla connessione Voicemail, trasferito come parametro allo script VB.
- **Valore restituito**
  Variabile booleana che indica se la sessione Voicemail specificata è ancora attiva.
- **Esempio**

```
Sub Main (dlgid)
dim registration
Set Voice = CreateObject("vmprov5.voicescript")
registration = Voice.Register(dlgid)
if registration Then
            do something.
end if
End Sub
```

6.1.2.34 Metodo SetLocale

Il metodo **SetLocale** restituisce la variabile della sessione $LOC.

```
    Voice.SetLocale(
              locale As String,
               [dlgid As Long = 0]
    )
```

- **Parametri**
  - **locale -** Nuovo valore della variabile $LOC.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.35 Metodo SetMailboxMessage

Il metodo **SetMailboxMessage** consente di modificare un messaggio presente in una casella postale.

```
    Voice.SetMailboxMessage(
              mailbox As String,
              message As String,
              msgtype As String,
    )
```

- **Parametri**
  - **mailbox -** Casella postale a cui appartiene il messaggio da restituire.
  - **message -** Messaggio da ricercare. Il nome del messaggio deve essere indicato nel formato **[Accounts]\ *mailbox*\ *message***. Ad esempio [Accounts]\Extn247\MSG00004.
  - **msgtype -** Nuovo tipo di stato del messaggio. Ad esempio **N** per i nuovi messaggi, **O** per i vecchi messaggi e **S** per i messaggi salvati.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.36 Metodo SetRegister

Il metodo **SetRegister** consente di salvare una stringa in una delle sedici variabili dati della sessione (da $CP0 a $CP15).

```
    Voice.SetRegister(
            regnum As Long,
            data As String,
            [dlgid As Long = 0]
    )
```

- **Parametri**
  - **regnum -** Registro dati da usare per la memorizzazione (0-15).
  - **data -** Dati da salvare nel registro.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.37 Metodo SetResult

Il metodo **SetResult** consente di impostare la variabile della sessione $RES.

```
Voice.SetResult(
            result As String,
             [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parametri**
  - **result -** Nuovo valore della variabile $RES.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.38 Metodo SetSavedResult

Il metodo **SetSavedResult** consente di impostare la variabile della sessione $SAV.

```
Voice.SetSavedResult(
          result As String,
           [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parametri**
  - **result -** Nuovo valore della variabile $SAV.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.39 Metodo SetVariable

Il metodo **SetVariable** consente di impostare la variabile della sessione $VAR.

```
Voice.SetVariable(
          variable As String,
           [dlgid As Long = 0]
)
```

- **Parametri**
  - **variable -** Nuovo valore della variabile $VAR.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Questo metodo non restituisce un valore.

6.1.2.40 Metodo Speak

Il metodo **Speak** consente di riprodurre il messaggio vocale specificato, se si dispone di una licenza TTS.

```
Voice.Speak(
            text As String,
            [wait As Boolean = True],
            [interruptables As String = “Any”],
            [dlgid As Long = 0]
) As String
```

- **Parametri**
  - **text -** Testo da riprodurre con il messaggio vocale.
  - **wait -** Parametro opzionale che specifica se Voicemail si deve attivare automaticamente oppure attendere che venga prima riprodotto il file wave.
  - **interruptables -** Parametro da lasciare impostato sul valore predefinito e riservato per usi futuri.
  - **dlgid -** ID di connessione specificato nello script.
- **Valore restituito**
  Tasto premuto per terminare la riproduzione.

6.2 Connessione al database IVR

6.2.1 IVR: connessione di Voicemail Pro al database

I flussi delle chiamate di Voicemail Pro possono interagire, ossia leggere e scrivere dati, con quasi tutti i database che supportano i formati ODBC (Open Database Connectivity) ed SQL (Structured Query Language).

- **Requisiti per l'uso del database di Voicemail Pro**
  Per usare le azioni per database con Voicemail Pro, è necessario aggiungere un'**interfaccia database VM Pro** alla configurazione di IP Office.

Le **azioni per database**che possono essere usate in un flusso chiamate sono:

- **Apri database**
  Apre il database desiderato, unitamente alle autorizzazioni e alle opzioni di protezione richieste.

- **Esegui database**
  Definisce una query SQL che consente di leggere i record corrispondenti nel database oppure di scrivervi dati. È possibile definire un massimo di 6 campi per la restituzione dei record del database corrispondenti.

- **Acquisisci dati da database**
  Seleziona il record corrente tra le corrispondenze restituite dall'azione Esegui database precedente. I campi dei record vengono quindi inseriti nelle variabili di Voicemail Pro comprese tra **DBD[0]** e **DBD[5]**. L'azione Acquisisci dati da database consente di selezionare il primo o l'ultimo record, oppure quello successivo o precedente.

- **Chiudi database**
  Chiude la connessione al database. Questa operazione viene eseguita automaticamente quando il chiamante termina la chiamata.

6.2.2 Esempio

6.2.2.1 Scenario relativo all'uso di un database

In questo esempio di flusso chiamate è stato creato un assistente automatico per permettere ai chiamanti di ordinare libri. I dettagli dei libri sono contenuti in un database Microsoft Access. I chiamanti possono richiedere i libri inserendo il codice ISBN o il nome dell'autore. I chiamanti possono ricercare l'articolo che desiderano acquistare per titolo e costo. Se decidono di acquistare il libro, devono inserire i dati della carta di credito e un numero telefonico.

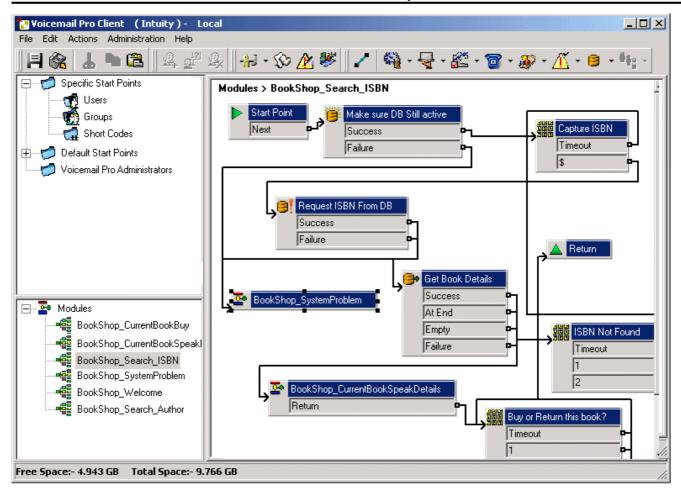
Esempio di database usato in un flusso chiamate.

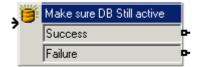
BookList : Table

ISBN	Author	Title	Cost
1001	James Herbert	The Fog	£4.30
1002	James Herbert	The Rats	£2.59
6666	J D Salinger	The Catcher in the Rye	£3.10
6767	J K Rowling	The Harry Potter Books	£9.50
7777	A A Milne	Winnie the Poo	£2.60
8888	Rudyard Kipling	The Jungle Books	£3.40
9999	Jonathan Swift	Gullliver's Travels	£2.30
			£0.00

Record: 23 of 23

6.2.2.2 Acquisizione di dati dal database

Il modulo **Bookshop_Welcome** consente ai chiamanti di scegliere se eseguire le ricerche utilizzando il codice ISBN o il nome dell'autore. La seguente figura mostra il flusso chiamate nel caso in cui il chiamante decida di effettuare la ricerca utilizzando il codice ISBN. Le azioni per database usate sono descritte sotto allo schema del flusso chiamate. I dettagli sono invece riportati alla pagine seguenti.

Azione Apri database

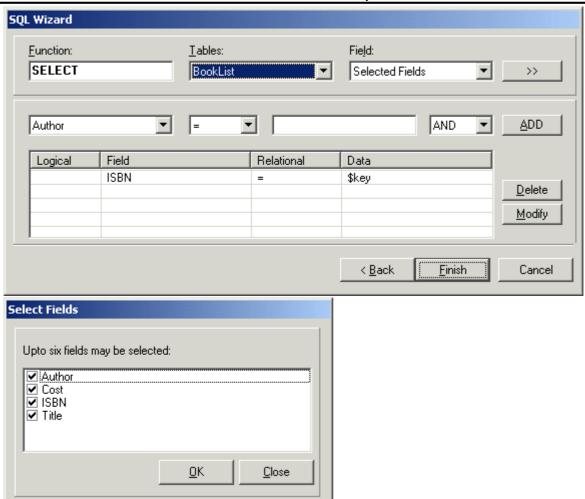
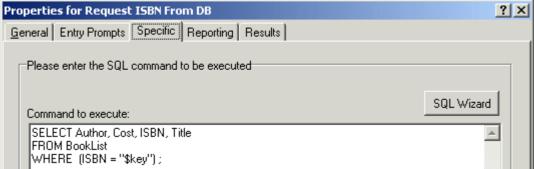
L'azione Apri database consente di stabilire un collegamento con il database della libreria.

La scheda Specifiche dell'azione contiene l'ubicazione del database. Fare clic sul pulsante Sfoglia per visualizzare la finestra di dialogo Proprietà collegamento dati. I dati inseriti in queste schermate cambiano a seconda del tipo di database usato. Nell'esempio è stato usato un database Microsoft Access. Il seguente esempio si riferisce al collegamento al database. Se il database è disponibile, i chiamanti passano dal flusso chiamate all'azione del menu che acquisisce il codice ISBN inserito.

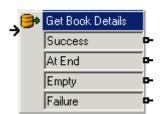
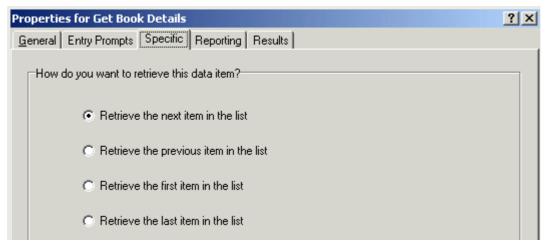
Azione Esegui database

L'azione Esegui database contiene l'elemento da ricercare nel database aperto. In questo esempio, l'azione contiene il codice ISBN acquisito tramite l'azione del menu precedente.

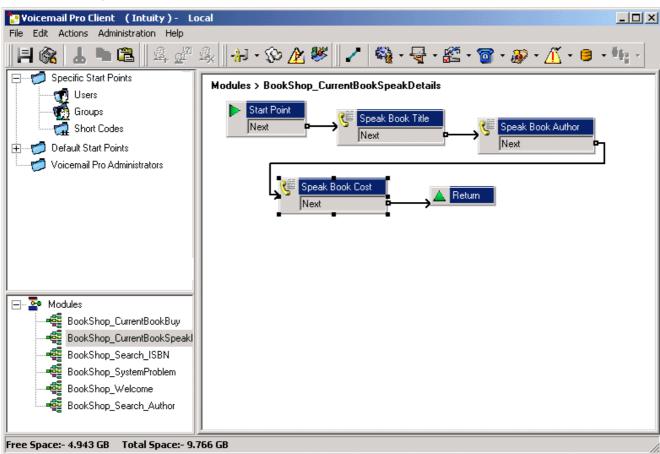
Se la sequenza di numeri inseriti dal chiamante corrisponde alla voce ISBN contenuta nel database, vengono acquisiti anche il nome dell'autore, il costo, il codice ISBN e i dettagli. Questa query può essere inserita nell'azione Esegui database tramite la scheda corrispondente.

Quando si inseriscono le informazioni nella scheda Specifiche, è necessario effettuare anche le seguenti operazioni:

1. Selezionare l'icona di apertura del database desiderato. Nell'esempio è stata selezionata l'icona 'Verifica che il database sia ancora attivo'.
2. Nella finestra Funzione SQL è stata selezionata l'opzione 'Scegli …da' come informazione database richiesta.
3. I dettagli vengono quindi inseriti nella Creazione guidata query SQL, come mostra il seguente esempio.

4. Dopo l’inserimento della query, la Creazione guidata query SQL si chiude. La scheda Specifiche dell’azione visualizza la query inserita, come mostra il seguente esempio.

Azione Acquisisci dati da database

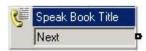
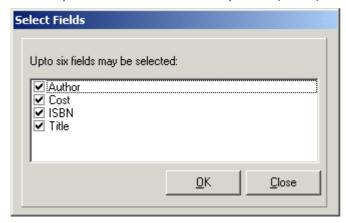
L’azione Acquisisci dati da database restituisce i dettagli di tutte le voci corrispondenti risultanti dalla ricerca nel database.

Per richiamare i dati, è necessario selezionare un’opzione nella scheda Specifiche per indicare come devono essere recuperati i dati dal database. Nell’esempio è stata selezionata l’opzione ’Recupera la voce successiva dell’elenco" per consentire al chiamante di visualizzare i risultati nel caso in cui vengano rilevate più corrispondenze del codice ISBN.

Se viene rilevato un codice ISBN corrispondente, il flusso chiamate viene indirizzato a un altro modulo chiamato 'Bookshop_CurrentBookSpeakDetails'.

6.2.2.3 Informazioni restituite dal database

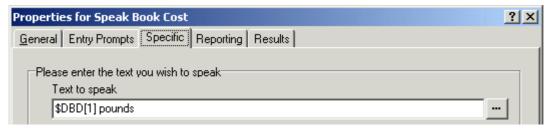
Il modulo ***Bookshop_CurrentBookSpeakDetails*** restituisce al chiamante il titolo del libro, il nome dell'autore e il costo del libro che corrispondono al codice ISBN inserito.

Le informazioni contenute nel database vengono fornite al chiamante tramite l'azione Pronuncia testo.

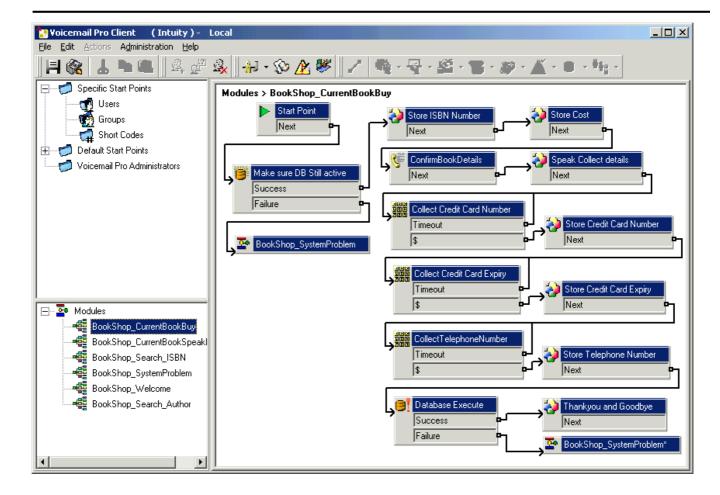
- Per poter usare l'**azione Pronuncia testo** con IP Office, è necessario disporre della necessaria licenza ed aver installato Text to Speech.

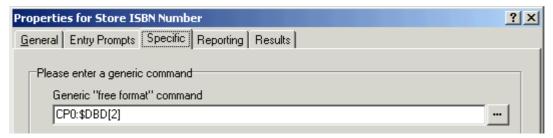
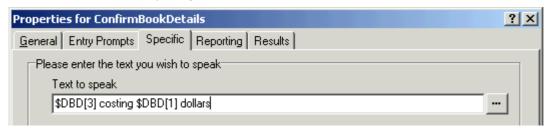
Azione Pronuncia titolo libro

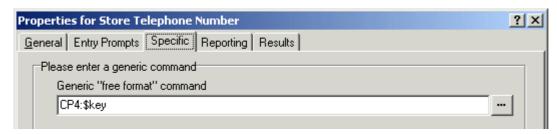
Questa azione viene usata per fornire al chiamante il titolo del libro associato al codice ISBN inserito.

I campi selezionati nell'azione 'Richiedi ISBN da DB' contengono le informazioni acquisite dal database della libreria. Nell'esempio sono stati selezionati i campi Autore, Costo, ISBN e Titolo.

Tutti i campi selezionati nella query vengono visualizzati in ordine alfabetico.

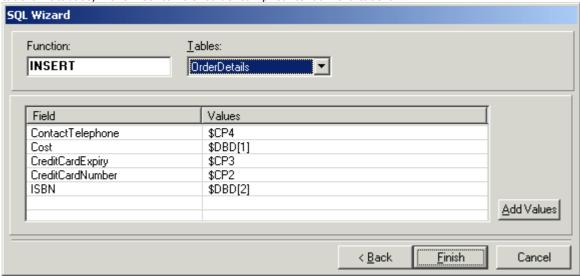
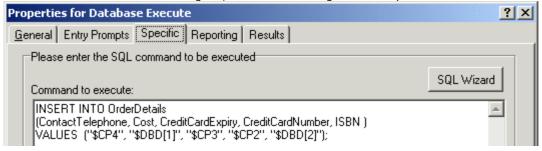
- $DBD[0] restituisce le informazioni contenute nel campo Autore.
- $DBD[1] restituisce le informazioni contenute nel campo Costo.
- $DBD[2] restituisce le informazioni contenute nel campo ISBN.
- $DBD[3] restituisce le informazioni contenute nel campo Titolo.

Ciascuna azione **Pronuncia testo** del flusso chiamate restituisce i valori dei singoli campi selezionati nella query database. L'azione 'Pronuncia costo libro' contiene testo aggiuntivo perché fornisce al chiamante anche indicazioni sulla valuta. Nell'esempio il prezzo è indicato in sterline.

6.2.2.4 Inserimento di informazioni nel database

Si supponga in questo esempio che i clienti possano scegliere di acquistare un libro. Se decidono di procedere con l'acquisto, si attiva il modulo del flusso chiamate ***Bookshop_CurrentBookBuy***, che verifica che sia possibile accedere al database della libreria tramite l'azione Apri database.

Conferma dei dettagli del libro

Per memorizzare il codice ISBN e il costo vengono usate azioni **generiche**. Il seguente esempio mostra come impostare il codice ISBB nella variabile di sistema ***CP0***.

Dopo la memorizzazione del titolo del libro, il costo viene proposto vocalmente al chiamante tramite un'azione **Pronuncia testo**, come mostra l'esempio seguente.

Acquisizione dei dettagli dei chiamanti

I chiamanti possono inserire i propri dettagli nel database. In questo esempio vengono acquisite informazioni quali il numero di carta di credito del chiamante, la data di scadenza e il numero di telefono. I dati raccolti vengono usati per aggiornare il database. Il seguente esempio mostra come usare la scheda Specifiche per acquisire il numero di telefono del chiamante e assegnarlo alla variabile di sistema CP4.

Dopo l'acquisizione di tutti i dettagli, è necessario aggiornare il database. Questa operazione può essere eseguita usando l'azione Esegui database. Quando si inseriscono le informazioni nella scheda Specifiche per la prima volta, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

1. Selezionare l'icona **Esegui database**.
2. Nella finestra Funzione SQL è stata scelta l'opzione 'Inserisci ...valori' come tipo di informazione da aggiungere al database.
3. I dati vengono quindi inseriti nella Creazione guidata query SQL, come mostra l'esempio. Quando si seleziona la tabella Database, viene inserito l'elenco dei campi contenuti nella tabella.

4. Dopo l'inserimento dei dettagli, la Creazione guidata query SQL si chiude. La scheda Specifiche dell'azione visualizza invece il comando da eseguire, come mostra il seguente esempio.

6.3 Componi in base al nome di Voicemail Pro

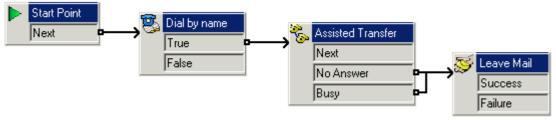
L'azione Componi in base al nome consente ai chiamanti di specificare l'utente o il gruppo desiderato, componendo il nome tramite il tastierino del telefono e selezionando una delle corrispondenze trovate.

Per usare questa funzione, è necessario disporre di un telefono DTMF munito di un tastierino ITU alfanumerico simile a quello mostrato nell'esempio.

I pre-requisiti per l'uso dell'azione Componi in base al nome sono:

1. **Nomi utente**
   I nomi utente devono essere impostati in IP Office Manager. Per l'azione Componi in base al nome è possibile usare indifferentemente il campo **Nome** o **Nome completo**. Se impostato, il campo **Nome completo** ha la priorità sul campo **Nome**.
   - **Modifica dei nomi**
     Le caselle postali di Voicemail Pro vengono create in base ai nomi degli utenti esistenti. Se uno dei nomi viene modificato, Voicemail Pro crea una nuova casella postale che corrisponde al nuovo nome. Pertanto, quando si impostano gli utenti, è importante verificare che le informazioni inserite nel campo Nome siano corrette. Per l'azione Componi in base al nome, è generalmente preferibile usare il campo **Nome completo**, poiché il contenuto di **Nome completo** può essere modificato senza cambiare le restanti voci della casella postale.
2. **Registrazioni dei nomi utente**
   Il nome utente deve essere registrato per ciascuna casella postale che si desidera includere nell'azione **Componi in base al nome**. Questa operazione può essere effettuata in due modi:
   - **Modalità casella postale Intuity**
     Quando l'utente accede per la prima volta alla propria casella postale, per impostazione predefinita gli viene chiesto di impostare la password per il codice Voicemail e di registrare il proprio nome.
   - **Modalità casella postale IP Office**
     In questa modalità è necessario impostare un flusso di chiamate che consenta agli utenti di registrare il proprio nome. Questo documento fornisce un modulo di esempio utilizzabile per effettuare questa operazione. Il modulo può essere usato anche sui sistemi impostati in modalità Casella postale Intuity per permettere gli utenti di registrare nuovamente il proprio nome. Per ulteriori informazioni, vedere Modulo Aggiunta di un nome registrato 223.

6.3.1 Esempio di flusso chiamate

In questo esempio, il chiamante seleziona un nome utilizzando il servizio Componi in base al nome e viene quindi trasferito all'interno corrispondente. Se l'interno non risponde o è occupato, il chiamante viene trasferito a Voicemail in modo che possa lasciare un messaggio.

1. In Voicemail Pro è stato aggiunto un nuovo modulo chiamato ***Componi in base al nome***.
2. In **Azioni per telefonia** è stata aggiunta l'azione **Componi in base al nome**.
3. In **Azioni per telefonia** è stata aggiunta anche un'azione **Trasferimento assistito**. Nella scheda **Specifiche** delle proprietà, l'opzione **Casella postale** è stata impostata su ***$KEY***.
4. Il risultato **Vero** dell'azione ***Componi in base al nome*** è stato collegato all'azione Trasferimento assistito.
5. In **Azioni per casella postale** è stata aggiunta l'azione **Lascia posta**.
   Anche in questo caso nella scheda **Specifiche** l'opzione **Casella postale** è stata impostata su ***$KEY***. Sono stati aggiunti dei collegamenti ai risultati **Nessuna risposta** e ***Occupato*** dell'azione ***Trasferimento assistito***.

Per aggiungere un codice funzione:

1. Aggiungere un nuovo codice funzione di sistema in IP Office Manager. Nell'esempio è stato scelto ****75*** e sono state inserite le informazioni elencate di seguito.

Campo	Contenuto
Codice	*75
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Componi in base al nome"
ID gruppo di linee	0

Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

2. Dopo il salvataggio di queste impostazioni in IP Office, gli utenti possono comporre ***75** per usare la funzione Componi in base al nome. Inoltre, possono anche trasferire le chiamate che ricevono al flusso chiamate.
3. Il codice funzione può essere associato anche a un tasto SoftConsole o DSS. Inoltre, è possibile anche usare un instradamento chiamate entranti per indirizzare chiamate esterne specifiche alla funzione. Ciò può essere utile, ad esempio, se i dipendenti utilizzano un numero esterno specifico quando sono fuori ufficio.

6.3.2 Modulo Aggiunta di un nome registrato

Questo modulo consente gli utenti di registrare/ripetere la registrazione del nome della propria casella postale. Questo modulo o un altro modulo simile deve sempre essere usato se Voicemail Pro è impostato in modalità Casella postale IP Office. Tuttavia, può essere usato anche con la modalità Casella postale Intuity poiché permette agli utenti di poter ripetere più rapidamente la registrazione del proprio nome.

1. In Voicemail Pro è stato aggiunto un nuovo modulo chiamato ***Registra nome***.
2. È stata aggiunta l'azione Registra nome.
3. Nella scheda **Generale** delle proprietà dell'azione **Registra nome**, **Pin** è stato impostato su***$***. Il simbolo ***$*** indica che il chiamante deve inserire il proprio codice Voicemail per poter usare l'azione.

La scheda **Specifiche** è stata lasciata impostata su **Casella postale del chiamante**.

4. Il modulo è stato salvato e attivato.

Per aggiungere un codice funzione:

1. Aggiungere un nuovo codice funzione di sistema in IP Office Manager. Nell'esempio è stato scelto ***74*** e sono state inserite le informazioni specificate nella tabella.

Campo	Contenuto
Codice	*74
Funzione	Ascolta Voicemail
Numero di telefono	"Registra nome"
ID gruppo di linee	0
Impostazioni internazionali	[Nessuna impostazione]
Forza Codice Account	[Nessuna impostazione]

2. Dopo il salvataggio delle impostazioni in IP Office, gli utenti possono comporre ***74** sul proprio interno per registrare il nome della propria casella postale.

6.3.3 Uso della tabella Nome

È possibile creare un servizio che permetta agli utenti di accedere al sistema e di registrare nuovamente il nome di qualsiasi casella postale. Per effettuare questa operazione, è possibile usare **NameWavsTable** che richiede un numero di interno e permette quindi agli utenti di riprodurre, ripetere la registrazione e salvare un nome registrato per un interno specifico. È inoltre possibile anche inserire un altro numero di interno e così via.

Se si sceglie di usare questa opzione, è ovviamente necessario impostare un codice PIN e altre misure di protezione per evitare che utenti non autorizzati possano registrare nomi per caselle postali di cui non sono proprietari.

Per usare la tabella Nome:

1. Creare un nuovo modulo in Voicemail Pro.
2. Aggiungere un'azione **Passa a** e aprire la finestra delle proprietà.
3. Nella scheda **Generale** inserire un numero univoco nel campo **Pin**.
4. Nella scheda **Specifiche**, fare clic su **Selezionare il nodo da aprire**, quindi inserire **NameWavsTable**.
5. Fare clic su **OK**.
6. Creare un instradamento al nuovo modulo utilizzando un codice funzione o un altro metodo.

6.3.4 Modifica dei nomi completi

Gli utenti che utilizzano telefoni con display muniti di porta DS possono impostare e modificare la modalità con cui viene visualizzato il loro nome completo sul telefono. Il nome impostato viene quindi usato per ricercare la corrispondenza con la parte di testo della funzione Componi in base al nome.

Per modificare il nome su un telefono munito di un tasto Menu:

1. Premere due volte il tasto **Menu**.
2. Premere ▶ e selezionare **ProgA**.
3. Premere ▶ e selezionare **Nome**.
4. Inserire il nuovo nome, utilizzando i tasti di selezione e **Ruota** per inserire i caratteri. Ad esempio per inserire la lettera L, premere 5 volte il tasto, quindi premere **Ruota** fino a visualizzare la lettera **L**. Per cancellare i caratteri inseriti, usare il tasto di visualizzazione in alto a sinistra.
5. Se il testo visualizzato è corretto, premere **Fatto**.
6. Premere **Esci**.

6.4 Campagne

Le campagne sono costituite da una serie di domande e risposte. Chi chiama una campagna sente le domande e fornisce le proprie risposte parlando oppure utilizzando il tastierino numerico del telefono.

Gli agenti responsabili dell'elaborazione delle risposte possono accedere alla campagna per ascoltare le risposte e trascriverle nel database o su altri supporti. Per ulteriori informazioni, vedere Concessione dell'accesso a una campagna 227.

- La directory che contiene i file della campagna deve essere specificata nella scheda Directory delle preferenze di sistema. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dell'ubicazione delle cartelle di sistema di Voicemail 72.

Il componente Campagna Web viene installato con l'installazione tipica di Voicemail Pro. In caso contrario è possibile installarlo manualmente selezionando l'installazione personalizzata. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione tipica del server e client Voicemail Pro 27 oppure Installazione personalizzata del server e del client Voicemail Pro 29.

6.4.1 Gestione delle campagne

Le campagne possono essere gestite tramite la Creazione guidata campagne, che consente di creare nuove campagne oppure di modificare e cancellare le campagne esistenti.

Per avviare la Creazione guidata campagna:

1. Premere **F7** oppure fare clic su **Editor campagne**. Viene visualizzata la pagina iniziale della Creazione guidata campagne.
2. Selezionare l'operazione richiesta.
   - **Crea nuova campagna**
     Selezionare questa opzione per visualizzare i menu della procedura guidata che forniscono istruzioni su come configurare le impostazioni delle campagne. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di una nuova campagna 225.
   - **Modifica campagna esistente**
     Selezionare questa opzione per visualizzare l'elenco delle campagne esistenti e selezionare la campagna da modificare. Vengono visualizzati i menu della procedura guidata che consentono di configurare le impostazioni per la campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Modifica di una campagna 225.
   - **Elimina campagna esistente**
     Selezionare questa opzione per visualizzare l'elenco delle campagne esistenti e selezionare la campagna da eliminare. Per ulteriori informazioni, vedere Eliminazione di una campagna 225.

Creazione di una nuova campagna

1. Selezionare l'opzione **Crea nuova campagna** nella pagina iniziale della Creazione guidata campagne.
2. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Domande clienti della Creazione guidata campagne.
   - Fare clic su . Viene visualizzata la finestra Modifica azione campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Domande clienti 225.
3. Inserire le domande per i clienti, quindi fare clic su **OK** e tornare alla finestra Domande clienti della Creazione guidata campagne.
4. Apportare le modifiche desiderate agli annunci.
   - **Modifica azione:** consente di modificare l'azione Campagna evidenziata.
   - **Elimina azione:** consente di eliminare l'azione Campagna evidenziata.
   - **Sposta azione:** sposta la posizione dell'azione nella sequenza di azioni Campagna.
5. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Menu cliente della Creazione guidata campagne.
   - Selezionare le opzioni da rendere disponibili dopo la riproduzione dell'annuncio. Per ulteriori informazioni, vedere Menu cliente 227.
6. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Identificazione campagna della Creazione guidata campagne.
   - Inserire i dati identificativi della campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Identificazione campagna 227.
7. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata l'ultima pagina della Creazione guidata campagne che conferma la creazione della nuova campagna.
8. Fare clic su **Fine** per creare la campagna.

Modifica di una campagna

1. Selezionare l'opzione **Modifica campagna esistente** nella pagina iniziale della Creazione guidata campagne.
2. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Seleziona campagna esistente della Creazione guidata campagne.
3. Selezionare la campagna desiderata, quindi fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Domande clienti della Creazione guidata campagne.
   - Apportare le modifiche desiderate agli annunci. Per ulteriori informazioni, vedere Domande clienti 225.
4. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Menu cliente della Creazione guidata campagne.
   - Modificare le opzioni da rendere disponibili. Per ulteriori informazioni, vedere Menu cliente 227.
5. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina Identificazione campagna della Creazione guidata campagne.
   - Inserire i dati identificativi della campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Identificazione campagna 227.
6. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata l'ultima pagina della Creazione guidata campagne che conferma l'aggiornamento della campagna.
7. Fare clic su **Fine** per aggiornare la campagna.

Eliminazione di una campagna

1. Selezionare l'opzione **Elimina campagna esistente** nella pagina iniziale della Creazione guidata campagne.
2. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Seleziona campagna esistente della Creazione guidata campagne.
3. Selezionare la campagna desiderata, quindi fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata l'ultima pagina della Creazione guidata campagne che conferma l'eliminazione della campagna.
4. Fare clic su **Fine** per cancellare la campagna selezionata.

6.4.2 Domande clienti

La finestra Domande clienti della Creazione guidata campagna permette di impostare la sequenza di domande da riprodurre ai chiamanti e di registrare le loro risposte.

- **Aggiungi azione**
  Per aggiungere una nuova azione Campagna, fare clic su **Aggiungi azione**. Viene visualizzata la finestra **Modifica azione campagna**.

- **Modifica azione**
  Selezionare l'annuncio o la registrazione da modificare, quindi fare clic su Modifica azione. Viene visualizzata la finestra **Modifica azione campagna**.

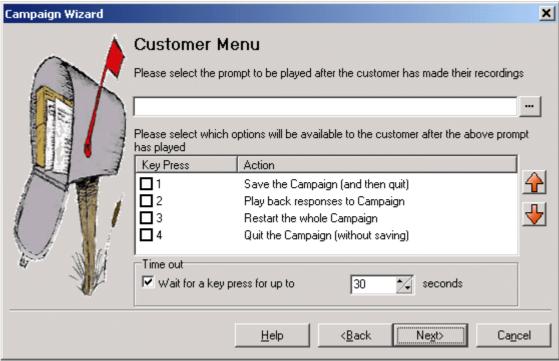
La finestra Modifica azione campagna contiene le seguenti opzioni:

- **Riproduci annuncio al cliente**

  Selezionare questa opzione per riprodurre l'annuncio destinato al chiamante. Fare clic su ... per selezionare l'annuncio da riprodurre oppure creare un nuovo annuncio nella finestra Wave Editor. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.

- **Consenti a cliente di inserire le informazioni**
  Selezionare questa opzione se si desidera che l'azione registri la risposta del chiamante.
  - **Tipo di inserimento richiesto**
    Selezionare questa opzione per specificare se il server Voicemail deve **registrare un messaggio vocale** o **registrare i tasti selezionati**.
  - **Inserire la durata massima della registrazione** o **Inserire il numero massimo di selezione tasti**.
    Il nome del campo cambia a seconda del tipo di inserimento selezionato. L'intervallo in secondi rappresenta la durata massima della registrazione oppure il numero massimo di selezione tasti che devono essere registrati prima che venga intrapresa l'azione successiva.
  - **Inserire un nome univoco per descrivere l'inserimento**
    Selezionare questa opzione per assegnare un nome all'azione. Il nome deve essere composto da una singola parola senza spazi.
  - **Il seguente annuncio verrà riprodotto all'agente al momento della revisione dei dati**
    Selezionare questa opzione per selezionare o creare l'annuncio che deve essere riprodotto agli agenti prima dell'ascolto della risposta del chiamante. Fare clic su ... per selezionare l'annuncio da riprodurre oppure creare un nuovo annuncio nella finestra Wave Editor. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.

6.4.3 Menu cliente

Una volta completata la sequenza di domande e risposte, al chiamante viene presentato un menu di opzioni. La finestra Menu cliente della Creazione guidata campagna consente di selezionare le opzioni da rendere disponibili.

- **Selezionare l'annuncio da riprodurre dopo la registrazione dell'utente**
  È possibile selezionare o creare l'annuncio che deve essere riprodotto quando i chiamanti hanno completato la sequenza di domande e risposte. L'annuncio deve indicare quali azioni dell'elenco possono essere selezionate. Fare clic su ... per selezionare l'annuncio da riprodurre oppure creare un nuovo annuncio nella finestra Wave Editor. Per ulteriori informazioni, vedere Uso di Wave Editor 158.

- **Selezionare le opzioni da rendere disponibili ai clienti dopo la riproduzione dell'annuncio**
  Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle opzioni che si desidera rendere disponibili ai chiamanti. Per selezionare l'opzione, i chiamanti dovranno premere il tasto corrispondente.
  - **Salva campagna (ed esci)** - Salva le risposte del chiamante e termina la chiamata.
  - **Riproduci risposte campagna** - Riproduce le risposte fornite dai chiamanti e ripete le opzioni disponibili nel menu cliente.
  - **Riavvia intera campagna** - Cancella le risposte dei chiamanti e riavvia la sequenza di domande e risposte.
  - **Esci dalla campagna (senza salvare)** - Termina la chiamata senza salvare le risposte del chiamante.

- **Sposta opzioni**
  Consente di spostare l'opzione evidenziata in modo da modificare i tasti associati alle opzioni selezionabili.

- **Timeout**
  Consente di specificare per quanto tempo il server Voicemail deve attendere una risposta prima di eseguire l'azione impostata in **Tempo di non risposta**.

6.4.4 Identificazione campagna

La finestra Identificazione campagna della Creazione guidata campagna consente di impostare un slot di parcheggio per una campagna e di assegnare un nome alla campagna.

- **Dove parcheggiare la campagna**: inserire il numero di slot di parcheggio per la campagna. Questo numero può essere programmato tramite il tasto DSS e successivamente usato dagli agenti per accedere alla campagna. Se il tasto DSS dispone anche di una spia BLF, questa spia si accende quando vengono rilevati nuovi messaggi per la campagna.
- **Il nome della campagna è**: inserire il nome della campagna.

6.4.5 Concessione dell'accesso a una campagna

Per accedere a una campagna, è possibile usare:

- L'azione Campagna.
  Questa azione consente di indirizzare le chiamate a una campagna dopo che sono state indirizzate a un punto di inizio appropriato sul server Voicemail. Le proprietà dell'azione specificano se la chiamata deve essere gestita come chiamata diretta a una campagna o a un agente che gestisce i messaggi della campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Azione Campagna 168.

- Lo slot di parcheggio 228.
- Un browser Web.

Per ulteriori informazioni, vedere Uso della campagna Web 228.

Gli agenti che accedono ai messaggi in attesa di una campagna con uno dei primi due metodi possono scegliere più comandi:

1	Passa a inizio chiamata
2	Riavvolgimento
3	Interrompi elaborazione messaggio
4	Classifica la chiamata come elaborata ed eliminala
5	Classifica la chiamata come elaborata e salvala
7	Risposta precedente
8	Avvia risposta
9	Risposta successiva
0	Pausa
#	Avanzamento rapido
*****	Riavvolgimento

Il numero di slot di parcheggio assegnato alla campagna può essere usato con i pulsanti programmabili. Il vantaggio di questo approccio deriva dal fatto che se il telefono dispone di una spia di attesa, questa si accende quando ci sono messaggi della campagna in attesa di essere elaborati.

- Per questa funzione non è possibile utilizzare i tasti degli slot di parcheggio di Phone Manager.

Per assegnare una campagna a un pulsante programmabile:

1. Caricare la configurazione di IP Office in IP Office Manager.
2. Aprire il modulo **Utente** desiderato.
3. Selezionare la scheda **Programmazione pulsanti**.
4. Selezionare un pulsante libero.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
   - Selezionare **Emulazione** > **Parcheggio chiamate**.
   - Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Dati azione**. Inserire il numero di slot di parcheggio della chiamata.
5. Inviare la configurazione a IP Office e riavviare il computer.
6. Attendere che i servizi Voicemail si riavvino.
7. Il pulsante programmabile sul telefono dell'utente inizia a lampeggiare in rosso quando vengono rilevati nuovi messaggi della campagna nello slot di parcheggio.
   - Premere il pulsante per visualizzare il nome della campagna e il numero di messaggi.
   - Premere nuovamente il pulsante per iniziare a elaborare i messaggi.

È possibile anche usare la funzione Riprendi da parcheggio per riprendere la chiamata. Tuttavia, questo metodo non fornisce alcuna indicazione visiva sull'eventuale presenza di messaggi.

Per usare la funzione Riprendi da parcheggio:

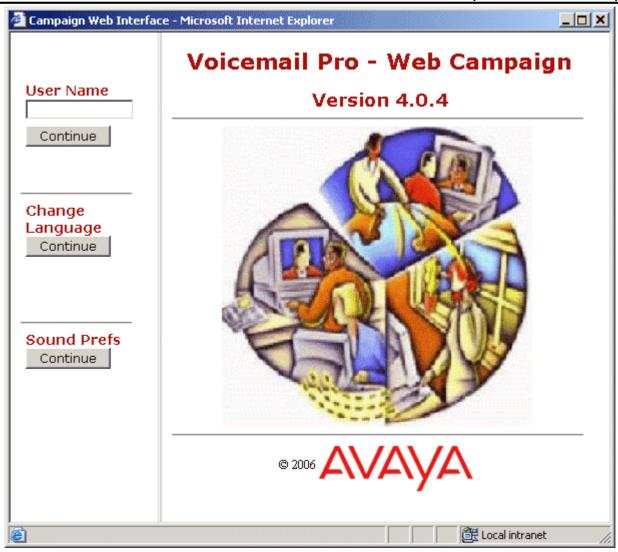
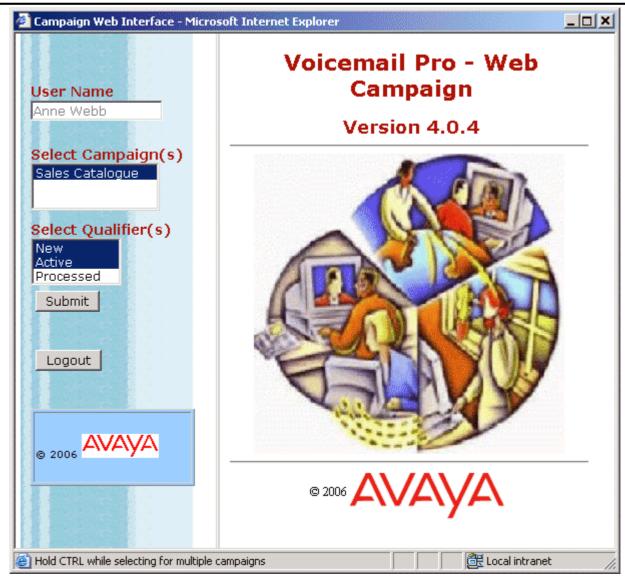
1. Selezionare un pulsante programmabile libero.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo **Azione**.
3. Selezionare **Avanzate** > **Chiamata** > **Riprendi da parcheggio**.

6.4.6 Uso del modulo Web Campaign

Il modulo Web Campaign consente di riprodurre e modificare lo stato dei messaggi delle campagne tramite un browser Web.

- Per poter usare le campagne Web, è necessario disporre di Microsoft Internet Explorer 5.0 o versioni successive (ma non Netscape) e verificare che il PC supporti la riproduzione di audio multimediale. È inoltre necessario anche avere una casella postale Voicemail, perché è necessario specificarne il nome per scorrere i messaggi delle campagne.
- Durante l'installazione del modulo Web Campaign, è necessario anche specificare l'indirizzo sorgente del server Web in modo da consentire la creazione di una cartella chiamata *campagna* in questa ubicazione. Generalmente, è preferibile impostare l'indirizzo Web come collegamento da una pagina all'interno di una rete intranet aziendale per evitare che debba essere inserito direttamente dagli utenti.
- L'accesso deve essere configurato tramite http: per evitare l'instradamento di file in rete.

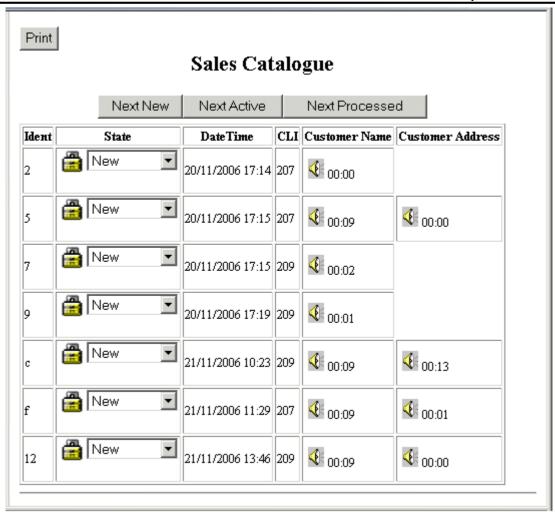
Per visualizzare/aprire una campagna Web:

1. Aprire il browser Web.
2. Digitare l'indirizzo **http://<indirizzo server>/campaign/campcgi.html.** Viene visualizzata la finestra di login.

3. (Facoltativo) Per modificare la lingua, selezionare la lingua desiderata, quindi fare clic su **Continua** per visualizzare l'elenco di tutte le lingue disponibili (identificate dalla relativa bandiera). Posizionare il mouse sulla bandiera per visualizzare il nome della lingua.
   - Fare clic sulla bandiera desiderata per impostare la lingua corrispondente.
4. (Facoltativo) Per modificare le preferenze audio, selezionare la scheda corrispondente, quindi fare clic sul pulsante **Continua**.
   - Selezionare il tipo di riproduzione e configurarlo come impostazione predefinita del browser o in background. Per impostazione predefinita i file audio vengono sempre eseguiti in background.
   - Fare clic su **Indietro** per continuare.
5. Inserire il nome della casella postale nel campo **Nome utente**.
6. Fare clic su **Continua**. Viene visualizzata l'interfaccia della campagna Web.

7. Selezionare i risultati della campagna da visualizzare.
8. Selezionare il tipo di risultati da visualizzare.
9. Fare clic su **Invia** per visualizzare i risultati. Le informazioni corrispondenti vengono visualizzate nella parte centrale della finestra.

Print

Sales Catalogue

Next New | Next Active | Next Processed

Ident	State	DateTime	CLI	Customer Name	Customer Address
2	New	20/11/2006 17:14	207	00:00	
5	New	20/11/2006 17:15	207	00:09	00:00
7	New	20/11/2006 17:15	209	00:02	
9	New	20/11/2006 17:19	209	00:01	
c	New	21/11/2006 10:23	209	00:09	00:13
f	New	21/11/2006 11:29	207	00:09	00:01
12	New	21/11/2006 13:46	209	00:09	00:00

Capitolo 7.
Annunci

7. Annunci

7.1 Annunci in inglese americano usati per le caselle postali Intuity

Di seguito viene fornito un elenco dei file .wav numerati usati per gli annunci in inglese americano di Voicemail Pro. Questi annunci vengono usati principalmente, ma non esclusivamente, per le funzioni delle caselle postali Intuity.

Tutti i file sono in formato Microsoft WAVE (.wav) 8 kHz, 16 bit mono.

Importante

- È importante ricordare che i file .wav corrispondenti in altre lingue possono talvolta contenere annunci diversi.

File WAV	Annuncio Intuity
2	"Alle".
4	"Non riservato".
8	"Per registrare un nuovo messaggio, premere 4".
13	"Per iniziare la registrazione, premere 1 dopo la registrazione, quindi premere nuovamente 1".
14	"Per registrare un messaggio riservato, premere 1. Per registrare un messaggio pubblico, premere 2".
15	"Ed è".
18	"Per inoltrare il messaggio con un commento, premere 2".
19	"Per rivedere il messaggio dall'inizio, premere *1. Al termine, premere *#".
21	"Per ascoltare il messaggio, premere 0".
24	"Per cancellare il messaggio, premere *D".
27	"Per allegare l'originale, premere S per Sì oppure N per No.".
30	"Per modificare il messaggio, premere 1".
35	"Login errato".
41	"Per inoltrare il messaggio con un commento all'inizio del testo, premere 2".
43	"IP Office risponderà alla chiamata".
44	"Non è disponibile per la registrazione del messaggio. Attendere il segnale".
45	"È occupato. Lasciare un messaggio dopo il segnale".
46	"Per accedere alla casella postale, premere "R".
49	"Operatore non definito".
56	"Grazie. Il suo messaggio è stato registrato".
58	"Per ricercare i nomi, premere *A".
60	"Modificato".
61	"Per modificare lo stato, premere 9 per Sì oppure 6 per No".
63	"Nuovo".
65	"Contiene".
67	"Per creare un altro elenco".
70	"Non aperto".
71	"Lasciare un messaggio dopo il segnale".
73	"Lei ha".
74	"Eliminato".
75	"Per non ascoltare il messaggio, premere #. Per cancellarlo, premere *D".
77	"Eliminato".
80	"Per lasciare il sistema in attesa, premere *W. Al termine riagganciare oppure premere **X" per scollegare IP Office.
84	"Inserimento".
85	"Cancellato".
86	"Interno".
87	"Ci sono difficoltà con la chiamata".
88	"Impossibile usare la password guest".
89	"Primo messaggio".
91	"Al termine".
94	"Arrivederci".
95	"Scollegarsi".
96	"Per assistenza, premere *H".
97	"Per richiedere assistenza in qualunque momento, premere *H".
100	"Inserimento non valido".
105	"Per richiamare il menu, premere *R".

File WAV	Annuncio Intuity
108	"Registrazione messaggio".
109	"Più tardi".
110	"Elenco".
111	"Inserire l'ID dell'elenco".
112	"Altrimenti, per richiedere assistenza premere subito Zero".
113	"Elenco già presente".
114	"Per sostituire l'elenco, inserire nuovamente l'ID e il simbolo #. Per creare un nuovo elenco, inserire l'ID del nuovo elenco".
115	"Per eseguire il trasferimento utilizzando i nomi, premere *2".
117	"Per raggiungere l'interno di copertura, premere *Zero".
118	"Inserire il cognome".
119	"Desidera chiamare...".
120	"Troppo grande per includere".
124	"Spazio nell'elenco esaurito".
125	"Non può contenere più di sei numeri".
126	"Per inoltrare il messaggio con un commento alla fine del testo, premere 3".
127	"Torna all'operazione precedente".
130	"Perché non c'erano voci".
134	"È possibile salvare l'elenco o cancellare i membri, ma non aggiungere nuovi membri".
141	"Non è possibile aggiungere ulteriori elenchi".
142	"Per elencare le voci in base all'intestazione, premere 3".
143	"Per tornare indietro, premere 2".
145	"Non ci sono più voci nell'elenco".
146	"Per continuare, premere #".
147	"Revisione terminata".
148	"Per specificare un indirizzo per l'interno, premere *2".
150	"Membri".
156	"Durata massima della registrazione superata".
159	"Membro".
160	"Messaggio".
161	"Mezzanotte".
163	"Per chiamare il mittente, premere zero".
164	"Categoria".
165	"Ritorno ad acquisizione messaggi".
166	"Per terminare la riproduzione, premere 23".
167	"Per confermare, premere #. Per avviare la registrazione da questo punto, premere 1. Per ripetere la riproduzione, premere 23".
168	"Messaggi".
170	"Consegna pianificata".
173	"Inserire la nuova password".
175	"È possibile specificare per nome solo gli utenti registrati di IP Office".
178	"Nessun indirizzo identificato".
180	"Nessuna voce da approvare".
182	"Nessuna voce da eliminare".
185	"Non trovato".
188	"Le password non corrispondono. Reinserire la nuova password".
191	"Non ci sono altri messaggi".
192	"Non ci sono messaggi".
193	"Nessun nome registrato".
194	"Non ci sono nuovi messaggi".
197	"Impossibile tornare indietro".
198	"Parte del nome eliminato".
201	"Mezzogiorno".
202	"Non valido".
208	"Non è un elenco pubblico".

File WAV	Annuncio Intuity
209	"Impossibile modificare l'elenco di un altro utente registrato".
210	"Inserire la nuova password".
211	"A 15 cifre".
212	"Inserire nuovamente la password per conferma. Per eliminare la password inserita, premere *D".
213	"Reinserire la password".
214	"Approvato".
219	"Di proprietà di".
220	"Inserire la password".
223	"Inserire un interno".
224	"E il simbolo #".
226	"Privato".
227	"Pubblico".
228	"Registrare il messaggio dopo il segnale".
232	"Registrazione arrestata".
233	"Login errato. Inserire nuovamente l'interno".
234	"Per rispondere o trasferire la chiamata, premere 1".
235	"Per riavviare il menu azioni, premere *R. Per trasferire la chiamata a un altro interno, premere *T".
236	"Riprovare".
238	"Per rivedere un altro elenco".
240	"Per non ascoltare il messaggio, premere #, Per ascoltarlo, premere *D".
242	"Ritorno a".
243	"Riavvolto".
244	"Riavvolgimento fino a messaggio precedente".
252	"Per rispondere al messaggio, premere 1".
253	"Inserire un mese, un giorno".
255	"Per cancellare questo messaggio, premere *D".
256	"Per registrare nuovamente il messaggio, premere 1. Per riprodurlo premere 23".
262	"Ricevuto".
272	"Rivolgersi all'amministratore per assistenza".
274	"Inserire una voce per non essere disconnessi".
275	"Impossibile ascoltare i messaggi. Numero massimo di tentativi di accesso alla casella postale superato".
277	"Per uscire dalla rubrica, premere #".
282	"Per mettere in attesa il sistema, premere *W. Per accedere all'elenco dei nomi o dei numeri, premere **N. Al termine, riagganciare o premere **X" per disconnettersi da IP Office.
285	"Per aggiungere un membro, inserire l'interno".
286	"Per aggiungere un membro, inserire il cognome".
287	"Benvenuti in IP Office".
288	"Questa è la rubrica principale. Per trovare l'interno di un utente registrato, inserire il cognome seguito dal simbolo #. Per inserire la lettera Q, premere 7; per inserire z premere 9. Per ricercare l'utente desiderato per interno, premere *2".
290	"Per specificare un utente non registrato in IP Office, è necessario prima modificare l'indirizzo dell'interno premendo *A".
291	"Per trasferire la chiamata a un altro interno, premere *T".
292	"Per aumentare il volume, premere 4. Per abbassare il volume, premere 7. Per incrementare la velocità di riproduzione, premere 9. Per ridurla, premere 8".
294	"Per aggiungere voci, premere 1".
295	"Per tornare all'elenco, premere *5".
298	"Per specificare il proprietario per nome, premere *2".
300	"AM".
301	"PM".
305	"Questo è il menu azioni".
306	"Modifica della password".
310	"Gennaio".
311	"Febbraio".
312	"Marzo".

File WAV	Annuncio Intuity
313	"Aprile".
314	"Maggio".
315	"Giugno".
316	"Luglio".
317	"Agosto".
318	"Settembre".
319	"Ottobre".
320	"Novembre".
321	"Dicembre".
322	"Questa è la rubrica dei numeri. Per trovare il nome di un utente registrato, inserire l'interno seguito dal simbolo #. Per ricercare un nome, premere *2".
323	"Risposta a parte di un messaggio in arrivo".
325	"Amministrazione elenchi. Per creare un elenco di distribuzione, premere 1. Per ascoltare i riepilogo di tutti gli elenchi, premere 2. Per rivedere un elenco specifico, premere 3".
327	"Creazione di un elenco di distribuzione".
328	"Per eliminare la voce precedente, premere *3. Per aggiungere un elenco di distribuzione già creato o un elenco pubblico di altri, premere *5. Per rivedere o modificare l'elenco che si sta creando, premere *1. Per approvare l'elenco che si sta creando e passare al punto successivo, premere #".
329	"I caratteri inseriti non consentono di identificare l'utente registrato ricercato. Per inserire la lettera Q, premere 7; per inserire la lettera Z, premere 9".
330	"Oppure, inserire semplicemente il simbolo # sul proprio telefono".
332	"Annuncio di sistema usato".
333	"Per aggiungere voci all'elenco o modificare lo stato dell'elenco, premere 1".
334	"Dopo aver specificato l'indirizzo, premere #".
335	"Al termine, premere #".
339	"Per riprodurre nuovamente gli ultimi secondi, premere 5; per avanzare di qualche secondo, premere 6.".
347	"Aggiunta di un elenco".
348	"Selezione dell'elenco di distribuzione da rivedere".
350	"Domenica".
351	"Lunedì".
352	"Martedì".
353	"Mercoledì".
354	"Giovedì".
355	"Venerdì".
356	"Sabato".
357	"Scegliere l'utente registrato tra le corrispondenze visualizzate. Se non ci sono corrispondenze, eliminare la voce premendo *3. Per modificare l'indirizzo dell'interno ed eliminare la voce, premere *2".
358	"Contrassegnare l'elenco come privato o pubblico".
360	"Lettura degli elenchi di distribuzione. Per rivedere i membri dell'elenco, premere 0. Per tornare all'elenco precedente, premere 2. Per continuare a scorrere l'elenco, premere 3".
361	"Per passare all'elenco successivo, premere #. Per eliminare l'elenco, premere *3".
362	"Se si è i proprietari dell'elenco, premere #; se il proprietario è un altro utente".
363	"Per approvare l'elenco che si sta creando, premere #".
364	"Inserire l'interno del proprietario".
367	"Per specificare il nome di un proprietario diverso, *3".
368	"Inserimento di un numero in un nuovo elenco. Il numero può contenere un massimo di 6 cifre".
369	"Per sostituire un elenco esistente, inserire il numero dell'elenco".
370	"Queste sono le voci dell'elenco".
371	"Per riavvolgere la voce corrente, premere 2. Per riavvolgere la voce precedente, premere 2 più volte. Per continuare la riproduzione dell'elenco, premere 3".
372	"Per passare alla voce successiva, premere #. Per eliminare la voce corrente, premere *D".
373	"Scegliere se allegare una copia del messaggio originale alla risposta. Per includere una copia dell'originale, premere S per Sì. Per inviare solo una copia della risposta, premere N per No".
376	"Per passare all'intestazione successiva, premere il simbolo #. Per ascoltare l'intestazione, riavvolgerlo premendo 2, quindi riprodurlo premendo 3. Per passare alla categoria successiva, premere *#".
377	"Per eliminare il messaggio, premere *D".
380	"Attendere".

File WAV	Annuncio Intuity
381	"Per ascoltare il messaggio, premere 0. Per registrare nuovamente il messaggio prima della consegna, premere 1".
388	"Per ignorare il messaggio, premere il tasto #".
390	"O" (Oh)
391 - 450	Da "uno" a "sessanta". Per il numero zero, vedere 585.wav
451	"Settanta".
452	"Ottanta".
453	"Novanta".
454	"Cento".
455	"Mille".
456	"Milione".
464	"Inserire gli interni".
468	"Per continuare la riproduzione, premere 3".
471	"Se si è proprietari dell'elenco, premere #".
472	"Per approvare, premere #. Per avviare la registrazione da questo punto, premere 1".
477	"Premere 1 per selezionare".
478	"2 per selezionare".
479	"3 per selezionare".
484	"Inserire più caratteri seguito dal simbolo #. Dopo aver inserito il cognome, inserire il nome".
485	"Ha".
486	"Per rispondere al mittente con un messaggio vocale, premere 1".
493	"Richiesta di trasferimento".
499	"Al termine della registrazione, premere # per confermare o 1 per modificare il messaggio".
556	"Per uscire, premere *# ora".
561	"Impostazione dell'indirizzo del messaggio".
562	"Inserire".
563	"Comporre l'interno".
569	"Per modificare, premere 1. Al termine, premere *#".
577	"Per mantenere il messaggio nella categoria corrente, premere **H".
578	"Per passare alla categoria successiva, premere *#".
579	"La password deve essere".
585	"Zero".
587	"Revisione dell'elenco".
601	"Priorità".
604	"Quando si usa IP Office, il proprio nome viene incluso negli annunci di sistema ascoltati direttamente e da altri utenti. Premere 1 e pronunciare il proprio nome dopo il segnale. Dopo aver pronunciato nuovamente il proprio nome, premere 1".
606	"Per registrare nuovamente il proprio nome, premere 1. Per confermare, premere #".
608	"Pronunciare il proprio nome dopo il tono. Dopo aver pronunciato il proprio nome, premere 1".
610	"Registrazione del nome. Dopo aver registrato il proprio nome, è possibile accedere alle altre funzioni di IP Office. Quando si usa IP Office, il proprio nome viene incluso negli annunci di sistema ascoltati direttamente e da altri utenti. Premere 1. Attendere il segnale, quindi pronunciare il proprio nome e cognome così come si desidera che venga ascoltato da altri utenti. Dopo aver pronunciato nuovamente il proprio nome, premere 1".
611	"Registrazione del nome. Per registrare il proprio nome, premere 1. Al termine della registrazione, premere nuovamente 1. Per riprodurre la registrazione del nome, premere 23. Per confermare, premere #".
612	"Per registrare un messaggio privato, premere 1".
613	"Per registrare un messaggio urgente, premere 2".
617	"Per rendere un messaggio pubblico, premere 1".
618	"Per rendere un messaggio normale, premere 2".
622	"Non urgente".
643	"Si stanno selezionando opzioni per il messaggio, ma non ci sono opzioni impostate".
644	"Si si stanno selezionando opzioni per il messaggio e si è scelto di usare le impostazioni correnti".
645	"Impossibile inoltrare i messaggi inoltrati dai destinatari".
646	"I messaggi urgenti vengono consegnati prima degli altri messaggi e contrassegnati in modo da richiamare l'attenzione dei destinatari delle caselle postali".
647	"Il messaggio verrà inviato come riservato".

File WAV	Annuncio Intuity
648	"Il messaggio verrà inviato come urgente".
651	"Il messaggio verrà inviato come riservato e urgente".
681	"Impossibile lasciare un messaggio, perché la casella postale dell'utente è piena".
700	"Per gestire l'elenco di distribuzione, premere 1".
701	"Per modificare la password, premere 4".
702	"Per registrare il proprio nome, premere 5".
703	"Amministrazione degli utenti registrati".
704	"Per creare elenchi, premere 1. Per scorrere gli elenchi, premere 2. Per rivedere e modificare gli elenchi, premere 3".
707	"Al termine, premere *#".
708	"Dopo aver inserito tutte le voci desiderate, premere #".
736	"Registrazione del nome. Quando si usa IP Office, il proprio nome viene incluso negli annunci di sistema ascoltati direttamente e da altri utenti."
744	"Per tutte le chiamate".
745	"Attivo".
747	"Per le chiamate interne".
748	"Per le chiamate esterne".
749	"Per le chiamate occupate".
750	"Per le chiamate senza risposta".
751	"Per le chiamate fuori dell'orario di servizio".
752	"Per ascoltare il saluto, premere 0. Per creare o eliminare un saluto, premere 1. Per rivedere tutti i saluti, premere 2. Per attivare un saluto, premere 3. Per amministrare tutti i tipi di chiamate, premere 4. Al termine, premere #".
753	"Inserire il numero del saluto".
754	"Saluto".
755	"Non registrato".
756	"Per ascoltare il saluto".
757	"Per ripetere la registrazione, premere 1".
759	"Per rivedere lo stato, premere 2".
760	"Premere 0".
764	"Per usare questo saluto per tutte le chiamate, premere 0. Per le chiamate interne, premere 1. Per le chiamate esterne, premere 2".
765	"Registrato ma inattivo".
766	"Per usare questo saluto per tutte le chiamate, premere 1".
767	"Per usare questo saluto per tutte le chiamate, premere 0. Per le chiamate occupate, premere 1. Per le chiamate senza risposta, premere 2".
770	"Registrato e attivo".
771	"Approvato e attivo".
772	"Nuovamente".
773	"Per attivare il saluto per la modalità fuori servizio, premere 3".
775	"Per registrare i messaggi, premere 1. Per ascoltare i messaggi, premere 2. Per gestire i saluti personali, premere 3".
776	"Saluto di sistema".
777	"Impossibile ascoltare il saluto di sistema".
778	"Impossibile modificare il saluto di sistema".
779	"Nessun saluto registrato".
780	"Revisione dei saluti personali terminata".
781	"Per passare al saluto successivo, premere il simbolo *#".
782	"Per attivare il saluto, inserire il numero del saluto. Per disattivare un saluto, attivare un saluto diverso".
783	"Per attivare un altro saluto, inserire il numero del saluto. Per disattivare un saluto, attivare un saluto diverso".
784	"Per attivare il saluto di sistema, premere 0".
785	"Stesso saluto per tutte le chiamate".
786	"Per identificare le chiamate come interne ed esterne, premere 1".
787	"Per identificare le chiamate come occupate e senza risposta, premere 2".
788	"Per identificare le chiamate come fuori servizio, premere 3".

File WAV	Annuncio Intuity
790	"Chiamate identificate come interne ed esterne".
791	"Chiamate identificate come occupate e senza risposta".
792	"Chiamate identificate come fuori servizio".
793	"Chiamate non identificate come fuori servizio".
797	"Per usare lo stesso saluto per tutte le chiamate, premere 5".
810	"Esterna".
812	"Nessuna risposta".
814	"Chiamate".
815	"Amministrazione dei saluti personali".
816	"Ascolto di un messaggio personale".
817	"Registrazione di un messaggio personale".
818	"Si è appena registrato".
819	"Visualizzazione dei saluti personali".
820	"Selezionare il saluto da attivare".
821	"Amministrazione di tutti i tipi di chiamate".
822	"Quando si usa IP Office, il proprio nome viene incluso negli annunci di sistema ascoltati direttamente e da altri utenti. Pronunciare il proprio nome dopo il tono, quindi premere 1".
823	"Per tutte le chiamate".
825	"Per le chiamate interne".
826	"Per le chiamate interne".
827	"Per le chiamate occupate".
828	"Per le chiamate senza risposta".
829	"Per le chiamate fuori dell'orario di servizio".
830	"Approvare la registrazione".
832	"Inserire un interno, quindi selezionare il simbolo #".
839	"Per tornare al saluto precedente, premere 2".
843	"Per scorrere le intestazioni e i messaggi, premere 1. Per scorrere solo le intestazioni, premere 2. Per scorrere solo i messaggi, premere 3".
844	"Fine del messaggio".
845	"Messaggio successivo".
846	"Selezionare un'opzione per la scansione automatica dei messaggi".
847	"Scansione automatica dei messaggi in arrivo. Per ascoltare un messaggio, premere 0. Per rispondere o inoltrare un messaggio, premere 1".
848	"Scansione automatica dei messaggi in arrivo. Per ascoltare un messaggio, premere 0. Per rispondere a un messaggio, premere 1".
849	"Per passare al messaggio successivo, premere il simbolo #. Per ascoltare l'intestazione, riavvolgerlo premendo 2, quindi riprodurlo premendo 3. Per passare alla categoria successiva, premere *#".
850	"Servizi di broadcast e messaggio di login non disponibili".
852	"Per riavvolgere la voce corrente, premere 1. Per riavvolgere la voce precedente, premere più volte 2".
868	"L'ID della casella postale non può contenere più d 16 cifre".
869	"Se l'interno inserito appartiene a un utente casuale, sarà necessario inserire l'ID della casella postale".
905	Breve pausa.
907	2 secondi di silenzio.
913	"Al termine, premere #".
915	"Menu opzioni non disponibile".
916	"Per inviare un messaggio, premere # oppure selezionare un'opzione. Per ascoltare l'elenco delle opzioni, premere 0".
924	"Secondi".
925	"Minuti".
926	Beep
928	"Nuovi messaggi".
929	"Vecchi messaggi".
935	"Messaggi non aperti".
936	"Parte della voce eliminata".
937	"Se ha difficoltà può richiedere assistenza e riprovare".
938 - 968	Numeri ordinali, da "1°" a "31°".

File WAV	Annuncio Intuity
971	"Per inviare, premere #".
972	"Per raggiungere l'interno di copertura, premere Zero".
973	"Al termine, riagganciare o premere **X".
977	"Nome non trovato".
987	"Inserire il cognome della persona".
990	"Per registrare e inviare messaggi vocali, premere 1".
992	"Per ascoltare i messaggi, premere 2".
1001	"Per eseguire automaticamente la scansione dei messaggi in arrivo, premere 7. Per accedere nuovamente al sistema, premere **R".
1006	"Per registrare o modificare il saluto ascoltato dai chiamanti, premere 3".
1010	"Urgente".
1011	"Con fax".
1020	"Nessun messaggio da inviare".
1028	"Pagina".
1029	"Pagine".
1041	"Non ci sono nuovi fax".
1048	"Niente da stampare".
1052	"Per specificare le preferenze fax, premere 3".
1061	"La destinazione di stampa predefinita è...".
1071	"Messaggio fax da..".
1073	"Per stampare, premere 1".
1075	"Per modificare la destinazione di stampa predefinita, premere 1".
1087	"Per stampare usando la destinazione".
1088	"Premere #".
1089	"Per specificare una destinazione, inserire le cifre, quindi premere il tasto #".
1091	"Impostazione della destinazione per la stampa dei documenti".
1092	"Destinazione di stampa predefinita non assegnata".
1093	"Per assegnare una destinazione di stampa predefinita, premere *7, quindi 53".
1098	"Per approvare, premere #".
1118	"Selezione della destinazione di stampa predefinita per gli elementi fax".
1141	"Al termine della registrazione, premere # per ascoltare altre opzioni".
1144	"Per specificare se un messaggio può essere indirizzato prima della registrazione, premere 6".
1145	"Per amministrare le opzioni di risposta per le chiamate, premere 7".
1152	"Impostazione indirizzo prima della registrazione attivata".
1153	"Per disattivare, premere 1".
1154	"Impostazione indirizzo prima della registrazione disattivata".
1155	"Per attivare, premere 1".
1157	"Amministrazione delle opzioni per gli indirizzi".
1158	"Per impedire ai chiamanti di lasciare messaggi, premere 1".
1159	"I messaggi di risposta alle chiamate non verranno accettati".
1160	"Per consentire ai chiamanti di lasciare messaggi, premere 1".
1161	"Amministrazione delle opzioni di risposta alle chiamate".
1162	"Spiacenti. La casella postale non è attualmente in grado di accettare ulteriori messaggi".
1163	"Non è disponibile".
1164	"I messaggi di risposta alle chiamate verranno accettati".
1219	"Per rivedere o modificare le opzioni di connessione, premere 7".
1305	"Selezionare un'opzione per le chiamate in uscita. Per ascoltare l'elenco di opzioni, premere 0".
1430	"È stato ripristinato il seguente messaggio".
1431	"Nessun messaggio da ripristinare".
1432	"Per annullare l'eliminazione dell'ultimo messaggio eliminato, premere **U".
1434	"Per tornare all'ascolto dei messaggi, premere #".
1440	Beep
1443	"Spazio esaurito sul sistema vocale".
1444	"Rivolgersi all'amministratore".

File WAV	Annuncio Intuity
1457	"La password nuova e precedente non possono corrispondere".
1461	"Ascolto dei messaggi in arrivo".
1462	"Per ascoltare i messaggi, premere zero".
1463	"Per rispondere al mittente con un messaggio vocale, premere 17".
1464	"Per inoltrare il messaggio con dei commenti, premere 12".
1465	"Per registrare un nuovo messaggio, premere 14".
1466	"Per rispondere o inoltrare il messaggio, premere 1".
1467	"L'indirizzo di risposta specificato per il messaggio non è una casella postale del sistema".
1469	"Per rispondere al mittente con un messaggio vocale, premere 7".
1964	"La funzione che consente ai chiamanti di lasciare messaggi nella casella postale è stata disattivata".
1965	"Per consentire ai chiamanti di lasciare messaggi, premere 571".
1970	"Password non valida. Inserire la nuova password e premere il simbolo #".
2007	"Con testo".
2008	"Con altri supporti".
2010	"Zero".
2011	"byte".
2012	"Byte".
2013	"Kilobyte".
2014	"Kilobyte".
2015	"Megabyte".
2016	"Megabyte".
2018	"E".
2019	"Messaggio da".
2021	"Privato".
2022	"Privato e urgente".
2023	"Priorità".
2025	"Chiamata da".
2026	"Chiamata ricevuta".
2029	"Questo è ".
2030	"Voce".
2031	"Fax".
2032	"Testo".
2033	"File allegato".
2035	"Per passare alla fine del messaggio, premere *6".
2038	"Riavvolto".
2039	"Componente".
2040	"Per ascoltare il messaggio, premere 3".
2041	"Per personalizzare la casella postale ad esempio per creare o modificare gli elenchi di distribuzione o modificare la password, premere 5".
2042	"Per amministrare le preferenze per l'ordinamento dei messaggi, premere 8".
2043	"Amministrazione delle preferenze per l'ordinamento dei messaggi in arrivo. I messaggi che corrispondono alle preferenze vengono presentati prima di altri messaggi, indipendentemente dall'ordine di ricezione".
2044	"Non sono state specificate preferenze di ordinamento per i messaggi in arrivo".
2045	"Per i messaggi vocali, premere 1. Per i messaggi fax, premere 2. Per i messaggi di testo, premere 3. Per i file binari, premere 4".
2046	"Per usare le preferenze correnti, premere il tasto #".
2047	"Le preferenze per l'ordinamento dei messaggi in arrivo sono".
2048	"Per non specificare preferenze, premere zero".
2049	"Sarà il tipo di messaggio preferito".
2051	"La password non può corrispondere a più cifre consecutive dell'interno o a una singola cifra ripetuta. Inserire la nuova password e premere il tasto #".
2052	"Per tornare al messaggio precedente all'inizio della riproduzione del messaggio in corso, premere *2. Per ascoltarlo, premere zero".
2053	"Circa".
2057	"All'inizio del messaggio".

File WAV	Annuncio Intuity
2061	"Per inserire il numero di telefono di un fax, premere **5".
2063	"Inserire il numero di telefono di un fax, quindi premere il simbolo #".
2065	"Il numero di telefono del fax deve essere inserito come se venisse composto da un sistema di messaggistica. Il numero può contenere un massimo di 23 cifre, tra cui il codice di accesso al trunk, il codice di accesso per le chiamate interurbane o internazionali e, se necessario, può essere soggetto ad eventuali restrizioni".
2071	"Selezione del numero di telefono del fax".
4409 - 4434	Caratteri alfabetici da "A" a "Z".
G0000 - G0009	"Premere zero" fino a "Premere 9"
G0010 - G0019	"Premere zero" fino a "Premere *9"
G0020	"Premere ** zero".
G0029	"Premere **9".
G0031	"Premere il tasto #".
G0032	"Premere *#".
G0040	"Modifica delle opzioni per le chiamate in uscita".
G0041	"Funzione Chiamata in uscita non disponibile sul sistema".
G0042	"Funzione Chiamata in uscita non disponibile".
G0043	"Al termine, riagganciare oppure ".
G0044	"Selezione dei messaggi per la ricezione di chiamate in uscita".
G0045	"Per istruzioni su come inserire il numero per le chiamate in uscita".
G0046	"Per istruzioni su come configurare la funzione Chiamata in uscita".
G0047	"Non si dispone dell'autorità necessaria per inserire un numero".
G0051	"Per tornare al menu azioni".
G0052	"In base alle restrizioni dell'amministratore".
G0053	"Per modificare l'ora".
G0054	"Per disattivare"
G0055	"Per attivare"
G0061	"Per disattivare".
G0062	"Per attivare".
G0063	"Per attivare per tutte le chiamate".
G0064	"Per attivare solo per le chiamate esterne".
G0065	"Per attivare solo per le chiamate interne".
G0071	"Per tutte le chiamate".
G0072	"Per le chiamate interne".
G0073	"Solo per le chiamate interne".
G0074	"Per le chiamate esterne".
G0075	"Solo per le chiamate esterne".
G0076	"Per tutte le altre chiamate".
G0080	"Per usare questo saluto".
G0081	"Per il saluto temporaneo"
G0082	"Per chiamate basate su un numero"
G0083	"Per le chiamate senza risposta".
G0084	"Per il saluto predefinito"
G0085	"Al termine".
G0086	"Inserire un numero compreso tra".
G0087	"Dove zero indica che il saluto temporaneo non ha scadenza".
G0088	"Specificare per quanti giorni attivare il saluto".
G0089	"Saluto temporaneo".
G0090	"Per i prossimi".
G0091	"Giorni".
G0092	"Per oggi".
G0099	"Non configurato".
G0100	"Disattivato".

File WAV	Annuncio Intuity
G0101	"Inattivo".
G0102	"Ufficio".
G0103	"Casa".
G0104	"Cellulare".
G0105	"Temporaneo".
G0106	"Utente incaricato".
G0107	"Segretaria".
G0108	"Altro numero".
G0109	"SMS".
G0110	"Voicemail".
G0111	"Trasferimento".
G0112	"Elenco di trasferimento".
G0113	"Interno".
G0120	"Per nessuna chiamata".
G0121	"Per le chiamate interne".
G0122	"Per le chiamate di ufficio".
G0123	"Per le chiamate di casa".
G0124	"Per le chiamate del cellulare".
G0125	"Per temporaneo".
G0126	"Per utente incaricato".
G0127	"Per segretaria".
G0128	"Per altri numeri".
G0129	"Per SMS".
G0130	"Per Voicemail".
G0131	"Per trasferimento".
G0140	"Correntemente".
G0141	"Per assistenza".
G0142	"Per richiedere assistenza in qualsiasi momento".
G0143	"Per lasciare".
G0144	"Per modificare".
G0145	"Per rifiutare".
G0147	"Ora".
G0148	"Il timeout è".
G0149	"Per modificare il timeout".
G0150	"Per configurare la funzione Chiamata in uscita".
G0151	"Trasferimenti non configurati".
G0152	"I trasferimenti sono stati configurati per chiamare i seguenti numeri nell'ordine elencato".
G0153	"Per ripetere l'elenco".
G0154	"Per ripetere l'elenco con i numeri".
G0155	"Per rivedere l'elenco".
G0156	"Selezione delle ubicazioni per l'elenco di trasferimento".
G0157	"Per inserire nuovamente l'elenco".
G0158	"Inserimento dell'elenco di trasferimento terminato".
G0159	"Per selezionare una destinazione".
G0160	"In modo che vengano chiamate le seguenti destinazioni nell'ordine".
G0161	"Per configurare i trasferimenti".
G0162	"Inserire ..".
G0163	"Ubicazione".
G0185	"Per".
G0186	"Dove".
G0187	"Tra".
G0188	"Ora non valida".
G0191	"È attivo".
G0192	"È inattivo".

File WAV	Annuncio Intuity
G0193	"È impostato su".
G0194	"Non è impostato".
G0195	"Per ripetere".
G0200	"E".
G0201	"La chiamata in uscita è".
G0202	"La funzione di chiamata in uscita è impostata su".
G0203	"La destinazione della funzione di chiamata in uscita è impostata su".
G0204	"Il numero è".
G0205	"Il numero è".
G0206	"Numero".
G0207	"Per modificare i numeri".
G0208	"Per inserire un numero".
G0209	"Per istruzioni su come inserire il numero per le chiamate in uscita".
G0210	"Per istruzioni su come configurare la funzione Chiamata in uscita".
G0211	"Per modificare il numero".
G0212	"Non è stato definito alcun numero per la destinazione selezionata".
G0213	"Configurazione della destinazione per le chiamate in uscita".
G0214	"Per configurare la funzione Chiamata in uscita".
G0215	"Per riconfigurare la funzione Chiamata in uscita".
G0216	"Per modificare la funzione Chiamata in uscita".
G0217	"Per modificare la destinazione delle chiamate in uscita".
G0218	"Per modificare la destinazione".
G0219	"Per modificare".
G0220	"Destinazione".
G0221	"Lei ha selezionato".
G0222	"Nessun numero definito".
G0223	"Per selezionare un'altra destinazione".
G0224	"Per selezionare un'altra ubicazione".
G0225	"Selezione dell'opzione di configurazione dei numeri di telefono".
G0226	"Per uscire".
G0227	"Per confermare".
G0228	"Per disabilitare".
G0229	"Per abilitare".
G0230	"Per disattivare la funzione Chiamata in uscita"
G0231	"Per attivare la funzione Chiamata in uscita"
G0232	"Per attivare la funzione Chiamata in uscita per tutti i nuovi messaggi".
G0233	"Per attivare la funzione Chiamata in uscita solo per i nuovi messaggi urgenti".
G0234	"Per attivare la funzione Chiamata in uscita solo per i nuovi messaggi riservati".
G0235	"Per attivare la funzione Chiamata in uscita solo per i messaggi riservati".
G0236	"La destinazione è impostata su".
G0237	"Per modificare la destinazione".
G0238	"Per impostare un numero".
G0240	"Funzione Chiamata in uscita disattivata"
G0241	"Funzione Chiamata in uscita attivata"
G0242	"Funzione Chiamata in uscita attivata per tutti i nuovi messaggi".
G0243	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi urgenti".
G0244	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati".
G0245	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati e urgenti".
G0251	"Funzione Chiamata in uscita attivata tra"
G0252	"Funzione Chiamata in uscita attivata per tutti i nuovi messaggi tra".
G0253	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi urgenti tra".
G0254	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati tra".
G0255	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati tra".
G0260	"Funzione Chiamata in uscita disattivata"

File WAV	Annuncio Intuity
G0261	"Funzione Chiamata in uscita attivata"
G0262	"Funzione Chiamata in uscita attivata per tutti i nuovi messaggi".
G0263	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi urgenti".
G0264	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati".
G0265	"Funzione Chiamata in uscita attivata solo per i nuovi messaggi riservati e urgenti".
G0272	"Per tutti i nuovi messaggi".
G0273	"Per tutti i nuovi messaggi urgenti".
G0274	"Per tutti i nuovi messaggi riservati".
G0275	"Per tutti i nuovi messaggi urgenti e riservati".
G0278	"Inserire l'intervallo di tempo in secondi e premere #"..
G0279	"Inserire il nuovo numero e premere #".
G0280	"Per inserire un nuovo numero".
G0281	"Per inserire un numero per una chiamata esterna".
G0282	"Inserire il numero seguito da #".
G0283	"Tutti i caratteri inseriti verranno interpretati come parte del numero chiamato".
G0284	"Non è attualmente possibile usare i comandi globali come *4".
G0285	"Se si inserisce * o # come primo carattere, verrà generato * o #".
G0286	"Se si inserisce * nella stringa di cifre, tale simbolo verrà interpretato come una pausa di un secondo e mezzo.
G0287	"Se la pausa non è più necessaria, inserire più asterischi in sequenza".
G0288	"Per tornare all'amministrazione delle chiamate in uscita".
G0289	"Inserire il numero per le chiamate in uscita e premere #".
G0290	"Per uscire, premere *# ora".
G0301	"La destinazione è attualmente configurata su".
G0306	"Per i piani di sistema per le chiamate esterne".
G0307	"Selezione del periodo temporale per le chiamate esterne".
G0308	"Per effettuare le chiamate in uscita durante le ore di picco".
G0309	"Altrimenti, premere *3 e inserire un'altra ora".
G0310	"Per specificare l'ora desiderata".
G0311	"Per eliminare l'ora impostata".
G0312	"L'ora di picco è".
G0313	"Per effettuare chiamate in uscita in qualsiasi momento, premere 1".
G0314	"L'ora specificata sarà limitata dalle ore consentite dall'amministratore del sistema".
G0315	"Le preferenze specificate per le chiamate in uscita sono influenzate dalle restrizioni impostate dall'amministratore".
G0316	"Per effettuare chiamate in uscita durante l'orario principale, premere 2".
G0317	"Il sistema consente di effettuare chiamate in uscita da".
G0318	"Per modificare le informazioni relative alle chiamate in uscita, premere 6.
G0319	"Chiamate in uscita specificate per".
G0320	"Se le informazioni sono corrette, premere #".
G0321	"Dall'ora".
G0322	"All'ora".
G0350	"C'è un nuovo messaggio per".
G0351	"In base al profilo temporale per le chiamate in uscita, attualmente configurato come segue".
G0352	"Il profilo temporale per le chiamate in uscita è attualmente configurato come segue".
G0353	"Il profilo temporale per le chiamate in uscita non è stato configurato".
G0360	"Selezione del profilo temporale per le chiamate in uscita".
G0361	"Per uscire dal profilo temporale corrente".
G0362	"Per modificare il profilo temporale".
G0363	"È impostato su".
G0364	"Inserire l'ora".
G0365	"Inserire l'ora nel seguente ordine: ora, ora, minuti, minuti, ricordandosi di specificare le ore nel formato a 24 ore. Ad esempio per inserire ore tredici e cinque minuti, digitare 1305".
G0366	"Configurazione del profilo temporale per le chiamate in uscita".
G0367	"L'ora di fine deve essere successiva a quella di inizio".

File WAV	Annuncio Intuity
G0400	"Modifica delle impostazioni personali".
G0401	"Modifica delle impostazioni per la richiamata".
G0402	"Modifica delle opzioni per la funzione di non disturbo".
G0403	"Modifica delle impostazioni per la posta elettronica".
G0404	"Modifica delle impostazioni per la funzione di inoltro".
G0405	"Modifica delle impostazioni per la funzione di abbinamento ai cellulari".
G0406	"Modifica delle impostazioni per il trasferimento a Voicemail".
G0410	"Per modificare le impostazioni personali".
G0411	"Per modificare le impostazioni per la funzione di richiamata".
G0412	"Per modificare le impostazioni DND".
G0413	"Per modificare le impostazioni per la posta elettronica".
G0414	"Per modificare le impostazioni per la funzione di inoltro".
G0415	"Per modificare le impostazioni per la funzione di abbinamento ai cellulari".
G0416	"Per modificare le impostazioni per il trasferimento".
G0417	"Per modificare le impostazioni per la funzione di inoltro (Seguimi)".
G0418	"Per modificare le impostazioni per la funzione di inoltro incondizionato".
G0419	"Per modificare le impostazioni per l'inoltro su occupato o non risposta".
G0421	"Funzione Seguimi".
G0422	"Funzione Inoltro incondizionato".
G0423	"La funzione di inoltro su occupato o non risposta è impostata su".
G0424	"La funzione di inoltro su occupato è impostata su".
G0425	"La funzione di inoltro su non risposta è impostata su".
G0426	"La funzione di inoltro su occupato o non risposta è inattiva".
G0427	"La funzione di non disturbo".
G0428	"La funzione E-mail".
G0429	"La funzione di abbinamento ai cellulari".
G0430	"La funzione di richiamata".
G0450	"Per impostare il trasferimento a Voicemail su zero".
G0451	"Per impostare il trasferimento a Voicemail su 1".
G0452	"Per impostare il trasferimento a Voicemail su 2".
G0453	"Per impostare il trasferimento a Voicemail su 3".
G0460	"Trasferimento a Voicemail impostato su zero".
G0461	"Trasferimento a Voicemail impostato su 1".
G0462	"Trasferimento a Voicemail impostato su 2".
G0463	"Trasferimento a Voicemail impostato su 3".
G0501	"A".
G0502	"B".
G0503	"C".
G0504	"D".
G0505	"E".
G0551	"Il primo".
G0552	"Il secondo".
G0553	"Il terzo".
G0554	"Il quarto".
G0555	"Il quinto".
G0680	"Secondo".
G0681	"Secondi".
G0682	"Asterisco".
G0683	"Cancelletto".

7.2 Annunci in lingua inglese usati in modalità non Intuity

Di seguito, viene riportato l'elenco dei file .wav usati da Voicemail Lite e Voicemail Pro per gli annunci in inglese britannico e americano. Questi file vengono prevalentemente, ma non esclusivamente usati, per le funzioni delle caselle postali IP Office e per le azioni dei flussi chiamate personalizzati di Voicemail Pro.

Tutti i file sono in formato Microsoft WAVE (.wav) 8 kHz, 16 bit mono.

File WAV	Avviso non Intuity
a60	"Inserire un interno, quindi selezionare il simbolo #".
aa_01	"Buongiorno e grazie per aver chiamato. Inserisca l'interno desiderato oppure attenda in linea per ascoltare le altre opzioni disponibili".
aa_02	"Buon pomeriggio e grazie per aver chiamato. Inserisca l'interno desiderato oppure attenda in linea per ascoltare le altre opzioni disponibili".
aa_03	"Buona sera e grazie per aver chiamato. Inserisca l'interno desiderato oppure attenda in linea per ascoltare le altre opzioni disponibili".
aa_04	"Attendere il linea. Stiamo collegando la sua chiamata".
aa_05	"Non ci sono operatori liberi".
aa_06	"Inserire il numero dell'interno a cui desidera lasciare un messaggio".
aa_07	"Arrivederci e grazie per aver chiamato.
alpha_01	"Premere # per confermare i dati, 1 per ascoltarli, *2 per cancellarli, *3 per cancellare l'ultimo carattere inserito e *# per confermare i dati e continuare".
alpha_02	"I dati sono stati cancellati".
alrm_1	"La chiamata di allarme è stata impostata per".
alrm_2	"L'allarme è stato cancellato. Premere 1 per continuare o * per uscire".
alrm_3	"Specificare l'ora dell'allarme nel formato a 24 ore".
alrm_4	"La chiamata di allarme è stata impostata per".
alrm_5	"Premere 1 per confermare, 2 per aggiungere un messaggio alla fine e # per annullare l'operazione".
alrm_6	"L'allarme è stato impostato".
alrm_7	"Premere 1 per controllare l'allarme oppure 2 per annullarlo".
alrm_8	"Ora non valida. Riprovare".
alrm_9	"Questa è una chiamata di allarme. Riagganciare".
AM	"AM".
aor_00	"Avviso: la sua chiamata verrà registrata".
cmp_01	"Il messaggio della campagna corrente è stato contrassegnato come eliminato".
cmp_02	"Il messaggio della campagna corrente è stato contrassegnato come completato".
cmp_03	"Il messaggio della campagna corrente è stato annullato".
cmp_04	"Premere 1 per ripetere l'operazione dall'inizio, 2 per tornare indietro, 3 per annullare l'operazione, 4 per cancellare, 5 per terminare l'operazione, 7 per tornare al campo precedente, 8 per passare all'inizio del campo corrente, 9 per passare al campo successivo, # per andare avanti, 0 per sospendere l'operazione e * per riavvolgere".
conf_01	"Non ci sono chiamate in conferenza pianificate".
conf_02	"Si è verificato un problema durante il trasferimento della chiamata in conferenza".
conf_03	"Inserire l'ID della conferenza e premere # per continuare".
conf_04	"Inserire il PIN della conferenza e premere # per continuare".
conf_05	"ID o PIN della conferenza non validi".
conf_06	"ID della conferenza non valido".
conf_07	"PIN non valido".
conf_08	"Riprovare".
conf_09	"Per annunciarsi agli altri partecipanti della chiamata in conferenza, pronunciare il proprio nome e premere # per confermare".
conf_10	"Nome troppo breve. Riprovare".
conf_11	"Ha invitato".
conf_12	"Per unirsi immediatamente a una conferenza, premere 1 per accettare, 2 per rifiutare e 3 se l'utente incaricato non è disponibile".
conf_13	"Ha richiesto".
conf_14	"Per unirsi immediatamente a una conferenza ad hoc, premere 1 per accettare, 2 per rifiutare e 3 se l'utente incaricato non è disponibile".
conf_15	"Ha rifiutato l'invito a partecipare alla conferenza".
conf_16	"Non è disponibile".
conf_17	"Si è appena unito alla conferenza".
conf_18	"Ha appena abbandonato la conferenza".
conf_19	"Chiamante sconosciuto".
conf_20	"È stato invitato".

File WAV	Avviso non Intuity
conf_21	"Non ha selezionato nessuna conferenza. Grazie e arrivederci".
conf_22	"Trasferimento alla chiamata in conferenza".
conf_23	"Conferenza non accessibile".
conf_24	"Lei è stato invitato a una conferenza".
dbn_01	"Ci sono".
dbn_02	"Premere # per riprodurre l'elenco".
dbn_03	"Per selezionare".
dbn_04	"# per la voce successiva".
dbn_05	"*# per la voce precedente".
dbn_06	"E #".
dbn_07	"Premere **2".
dbn_10	"Per la selezione in base al gruppo".
dbn_11	"Per la selezione in base al nome".
dbn_12	"Per la selezione in base al cognome".
dbn_13	"Per la sezione per interno".
dbn_14	"Voci che corrispondono alla selezione".
dbn_15	"*3 per cancellare l'elenco e ripetere l'operazione".
dbn_16	"Oppure, inserire un numero maggiore di caratteri, seguiti da #, per ridurre le dimensioni dell'elenco".
dbn_17	"Per modificare il formato del nome in".
dbn_18	"Nome cognome".
dbn_19	"Cognome nome".
dbn_20	"Inserire il nome del gruppo".
dbn_21	"Inserire il nome".
dbn_22	"Inserire il cognome".
dbn_23	"Inserire l'interno".
dom_01. wav... dom_31. wav	Giorno del mese in numeri ordinali, da "1°" a 31°".
dow_01	"Domenica".
dow_02	"Lunedì".
dow_03	"Martedì".
dow_04	"Mercoledì".
dow_05	"Giovedì".
dow_06	"Venerdì".
dow_07	"Sabato".
EOC_1	"Attenzione. La conferenza terminerà tra".
EOC_2	"Attenzione. La conferenza terminerà tra".
int_na	"Servizio non supportato".
ivr_01	"L'ora indicata dal server IVR è".
ivr_02	"Tabella wave della rubrica. Inserire il numero del chiamante da modificare".
ivr_03	"Tabella wave dei nomi. Inserire il numero dell'interno da modificare".
ivr_04	"Inserire le voci seguite dal simbolo # per terminare ciascuna riga. Al termine, premere # per completare il modulo".
ivr_05	"Modulo verificato".
ivr_06	"Modulo completato".
ivr_07	"Premere * per annullare, # per confermare, 0 per riprodurre nuovamente il messaggio".
ivr_08	"Non disturbare".
ivr_09	"Modalità Voicemail".
ivr_10	"Inoltro chiamate".
ivr_11	"Il numero di inoltro è impostato su".
ivr_12	"Il numero di inoltro (Seguimi) è impostato su".
ivr_13	"Il numero di ricezione Voicemail è impostato su".
ivr_15	"Il parametro è impostato su".
ivr_16	"Parametro abilitato".

File WAV	Avviso non Intuity
ivr_17	"Il parametro è disabilitato. Premere 1 per abilitarlo".
ivr_18	"Parametro disabilitato".
ivr_19	"Il parametro è abilitato. Premere 2 per disabilitarlo".
ivr_20	"Premere 1 per modificare, # per annullare l'operazione".
ivr_21	"Inserire il nuovo numero dopo il segnale".
ivr_22	"Ripetere il nuovo numero dopo il segnale".
ivr_23	"Errore. I numeri inseriti non corrispondono".
ivr_24	"Opzioni e-mail".
ivr_25	"Avviso per messaggio in arrivo".
ivr_26	"Copia messaggi nella posta elettronica".
ivr_27	"Inoltra messaggi a posta elettronica".
ivr_28	"Posta elettronica disattivata".
ivr_29	"Modalità Servizio".
ivr_30	"In servizio".
ivr_31	"Fuori servizio".
ivr_32	"Servizio notte".
mc_00	Beep
mc_01	Breve pausa.
mc_02	Pausa di un secondo.
misc_24	"È in ferie fino al".
misc_25	"Non è disponibile fino alle".
misc_26	"È in pausa pranzo fino alle".
misc_27	"È assente per lavoro fino al".
misc_28	"Ed ascolterà regolarmente i messaggi".
misc_29	"E potrà essere contattato solo al suo ritorno".
misc_30	"Lunghezza massima elenco superata".
misc_31	"*. Impossibile accedere a un elenco privato".
misc_32	"*. Lunghezza massima elenco superata".
mnu_1	"Sono disponibili quattro opzioni per gli annunci. Premere 1 per l'annuncio standard, 2 per l'annuncio fuori servizio, 3 per l'annuncio per le chiamate in coda, 4 per l'annuncio ancora in coda".
mnu_2	"Premere 1 per ascoltare l'annuncio, 2 per modificarlo, 3 per salvarlo, 4 per salvarlo e riprodurlo ciclicamente".
mnu_2a	"Premere 1 per ascoltare l'annuncio, 2 per modificarlo, 3 per salvarlo, 4 per salvarlo e riprodurlo ciclicamente, 8 per tornare al menu precedente".
mnu_3	"Durante la riproduzione del messaggio, premere 4 per cancellare il messaggio, 5 per salvarlo, 6 per inoltrarlo per posta elettronica, 7 per ripetere il messaggio, 9 per ignorarlo, 1 per riprodurre i vecchi messaggi dopo aver ascoltato un nuovo messaggio, 2 per riprodurre il messaggio salvato, 3 per modificare l'annuncio, *01 per inoltrare tutti i messaggi per e-mail, *02 per annullare l'inoltro per e-mail".
mnu_4	"Durante la riproduzione del messaggio, premere 4 per cancellare il messaggi, 5 per salvarlo, 6 per inoltrarlo, 7 per riascoltarlo, 9 per ignorarlo. Premere ** al termine del messaggio per richiamare il mittente, premere 1 per riprodurre i vecchi messaggi, 2 per i messaggi salvati, 3 per modificare l'annuncio, *01 per inoltrare tutti i messaggi per e-mail, *02 per inviare notifiche per e-mail, *03 per disattivare tutte le funzioni e-mail, *04 per modificare il codice di accesso".
mnu_5	"Premere 1 per inoltrare il messaggio per e-mail, 2 per inoltrarlo ad altri interni, 3 per aggiungere un'intestazione, 4 per inserire il messaggio tra quelli salvati, # per annullare l'inoltro".
mnu_6	"Opzioni di configurazione utente. Premere 1 per modificare il numero di inoltro, 2 per modificare il numero per la funzione Seguimi, 3 per impostare l'inoltro delle chiamate, 4 per impostare Voicemail, 5 per impostare la funzione Non disturbare, 6 per modificare il codice di accesso Voicemail, 7 per modificare il centralino Voicemail, 8 per impostare la modalità e-mail di Voicemail, 9 per modificare il numero di richiamata di Voicemail".
mnu_7.	"Opzioni per la configurazione dei gruppi di suoneria. Premere 1 per impostare Voicemail, 2 per modificare il codice di accesso Voicemail, 3 per modificare la modalità e-mail di Voicemail, 4 per impostare la modalità di servizio".
mnu_8	"Password non valida. Riprovare."
mnu_9	"Destinazione non disponibile".
MNU_10.	"Premere 1 per ascoltare i vecchi messaggi. Premere 2 per ascoltare i messaggi salvati. Premere 3 per modificare l'annuncio. Premere 4 per cancellare il messaggio corrente. Premere 5 per salvare il messaggio corrente. Premere *04 per modificare il codice di accesso. Premere *4 per richiedere assistenza in qualunque momento".

File WAV	Avviso non Intuity
mo_01	"Gennaio"
mo_02	"Febbraio"
mo_03	"Marzo"
mo_04	"Aprile"
mo_05	"Maggio"
mo_06	"Giugno"
mo_07	"Luglio"
mo_08	"Agosto"
mo_09	"Settembre"
mo_10	"Ottobre"
mo_11	"Novembre"
mo_12	"Dicembre"
no_	"Numero".
no_00. wav ... no_59.wav	"Da zero" "cinquantanove".
no_24p	"Più di 24"
noon	"Mezzogiorno".
out_01	"Premere 5 per gestire gli annunci Outlook".
out_02	"Amministrazione degli annunci di Outlook".
out_03.	"Annunci Outlook attivati per tutte le chiamate".
out_04	"Gli annunci Outlook verranno usati per i seguenti tipi di chiamate".
out_05	"Annunci Outlook inattivi".
out_06	"Per disattivare gli annunci Outlook".
out_07	"Per attivare gli annunci Outlook".
out_08	"Saranno fuori ufficio fino a".
out_09	"Saranno occupati fino a".
out_10	"A causa di".
outb_01	"Avviso di chiamata in uscita di IP Office".
outb_04	"Premere un tasto qualsiasi per confermare".
pg_0001	"Per usare questo saluto per tutte le chiamate, premere 1".
pg_0002	"Per usare questo saluto per tutte le chiamate, premere 0".
pg_0003	"Per le chiamate interne, premere 1".
pg_0004	"Per le chiamate esterne, premere 2".
pg_0005	"Per attivare il saluto per la modalità fuori servizio, premere 3".
pg_0006	"Se il numero è occupato, premere 4".
pg_0007	"Per le chiamate senza risposta, premere 5".
pin_01	"Inserire il codice di accesso corrente dopo il segnale".
pin_02	"Inserire il nuovo codice di accesso corrente dopo il segnale".
pin_03	"Ripetere il nuovo codice di accesso corrente dopo il segnale".
pin_04	"Il codice di accesso è stato modificato".
pin_05	"La modifica del codice di accesso è stata effettuata correttamente".
pin_06	"Premere # per terminare".
pin_07	"Il codice di accesso deve contenere almeno 4 cifre".
PM	"PM".
que_01	"La sua posizione nella coda chiamate è".
que_02	"Nella coda".
que_03	"Chiamata per".
que_04	"Il tempo di risposta stimato è".
que_05	"La sua chiamata riceverà una risposta tra".
rec_01	"Avviso: la sua chiamata verrà registrata".
RECNAM_01	"Quando si usa IP Office, il proprio nome viene incluso negli annunci di sistema ascoltati direttamente e da altri utenti. Pronunciare il proprio nome dopo il segnale. Dopo aver pronunciato il proprio nome, premere 1".
RECNAM_02	"Per registrare nuovamente il proprio nome, premere 1. Per confermare, premere #".

File WAV	Avviso non Intuity
RECNAM_03	"Registrare il messaggio dopo il segnale".
PressHash	"Per continuare, premere #".
sac_01	"Impossibile ascoltare i messaggi. Numero massimo di tentativi di accesso alla casella postale superato".
sac_02	"Scollegarsi".
secondi	"Secondi".
ssb_00	"O" (Oh)
ssb_01	"ore".
ssb_02	"No".
ssb_03	"Nessuno".
ssb_04	"Mezzanotte".
ssb_05	"E".
ssb_06	"Data".
ssb_07	"Eliminato".
ssb_08	"N. di telefono".
ssb_09	"Per".
ssb_10	"Inoltrato".
ssb_11	"Elemento".
ssb_12	"Premere".
ssb_13	"Quantità".
ssb_14	"Salvato".
ssb_15	"Ieri".
ssb_16	"Cento".
ssb_17	"Ora"
ssb_18	"O" (oh).
ssb_19	"Alle".
ssb_20	"1" (segnale basso).
ssb_21	"1" (segnale alto).
ssb_22	"1" (segnale livello).
ssb_23	"Impossibile eseguire la funzione".
ssb_29	"Minuti".
svm_02	"Le chiamate sono state inoltrate alla posta. Verranno inoltrate anche le nuove chiamate finché non si disattiva la funzione".
svm_03	"Il nome del chiamante era".
svm_04	"Grazie. Il suo messaggio è stato registrato. La registrazione è terminata".
svm_05	"Inserire il numero di casella postale".
svm_06	"Inserire il codice di accesso".
svm_07	"Al momento non ci sono operatori liberi per rispondere alla sua chiamata. La preghiamo di lasciare un messaggio dopo il segnale".
svm_08	"Per richiedere assistenza in qualunque momento, premere 8".
svm_09	"Questo era l'ultimo messaggio".
svm_10	"Nuovo messaggio".
svm_11	"Nuovi messaggi".
svm_12	"Vecchio messaggio".
svm_13	"Vecchi messaggi".
svm_14	"Messaggio salvato".
svm_15	"Messaggi salvati".
svm_16	"Accesso remoto non configurato per la casella postale".
svm_17	"Funzione e-mail non abilitata per la casella postale".
svm_18	"Tutti gli operatori sono al momento impegnati. La preghiamo di attendere in linea. La sua chiamata verrà trasferita al primo operatore libero".
svm_19	"Messaggio registrato".
svm_20	"Trasferimento in corso".
svm_21	"Lei ha".
svm_22	"Chiamante sconosciuto".

File WAV	Avviso non Intuity
svm_23	"Inoltro per posta disattivato".
svm_24	"Iniziare a parlare dopo il segnale. Il suo messaggio verrà inserito all'inizio del messaggio prima dell'inoltro".
svm_25	"Premere 1 per ascoltare la registrazione, 2 per modificarla, 3 per salvarla 3".
svm_26	"Inserire l'interno a cui si desidera inoltrare il messaggio. Usare il simbolo # tra i singoli interni. Al termine, premere # per completare l'elenco".
svm_27	"Messaggio non ancora registrato".
svm_28	"Iniziare a parlare dopo il segnale e premere 2 al termine della registrazione".
svm_29	"Non ci sono messaggi".
tim_m00	"Minuto".
tim_m01	"Un minuto".
tim_m02	"Minuti".

Capitolo 8. Appendix

8. Appendix

8.1 Installazione di IMS

Integrated Messaging Service (IMS) è un componente aggiuntivo di Voicemail Pro, che consente agli utenti di gestire i messaggi Voicemail tramite i normali programmi di posta (Microsoft Outlook o Exchange). I messaggi Voicemail possono ovviamente anche essere gestiti anche tramite il telefono.

IMS segnala la presenza di nuovi messaggi Voicemail nella cartella della posta in arrivo dell'utente mediante una speciale icona. Al momento dell'apertura del messaggio, l'applicazione visualizza uno speciale modulo che consente all'utente di riprodurre il messaggio sul telefono. Il messaggio Voicemail rimane tuttavia sul server Voicemail.

Lo stato dei messaggi Voicemail - letti, inoltrati o eliminati tramite il programma di posta o il telefono - viene visualizzato sia nella casella postale che nella cartella della posta in arrivo.

- **Riproduzione di messaggi sul PC**
  IMS riproduce generalmente i messaggi Voicemail sul telefono dell'utente del PC. Tuttavia, è possibile anche configurare l'applicazione in modo che invii i messaggi Voicemail per e-mail sotto forma di file .wav, che possono essere riprodotti su qualsiasi PC con periferiche audio. Questa opzione è generalmente sconsigliata perché incrementa il carico di lavoro della rete e dei server. Un messaggio vocale della durata di un minuto viene generalmente convertito in un file da 1 MB.

- **Esperienza nell'uso delle reti e di Exchange Server**
  Per installare IMS è necessario accedere al server Exchange del cliente e ad altri componenti critici della rete. Pertanto, è opportuno che l'installazione venga eseguita solo da installatori esperti nell'uso di Exchange Server e nella configurazione di reti Microsoft. L'installazione deve sempre essere eseguita alla presenza dell'amministratore della rete del cliente.

8.1.1 Connessione di IMS

Per poter usare IMS (Integrated Messaging Service), è necessario verificare che:

- Il server Voicemail sia configurato per l'uso del protocollo MAPI.
- Siano stati installati Microsoft Exchange 5.5, 2000 e 2003 (SP1 e SP4).
- Sia stato configurato un account utente Exchange per l'utente *IMSAdmin*.
- Sia stato creato un elenco che associ i nomi degli account degli utenti Exchange agli utenti delle caselle postali Voicemail.

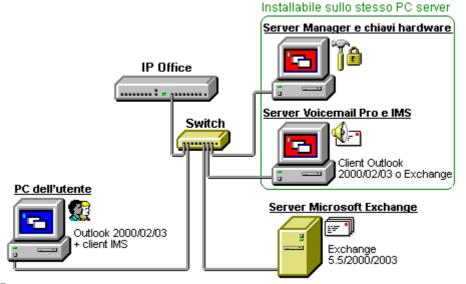
8.1.2 Limitazioni di IMS

IMS è progettato per essere usato su sistemi con IP Office e un server Microsoft Exchange Server. Tuttavia, è possibile anche usarlo in installazioni con più sistemi di telefonia, a condizione che Voicemail venga gestito centralmente tramite un unico server Voicemail.

IMS presenta le seguenti limitazioni:

- Non consente di comporre nuovi messaggi Voicemail
- Non consente di rispondere a messaggi Voicemail
- Non consente di aggiungere commenti a messaggi Voicemail inoltrati
- Non consente di contrassegnare messaggi Voicemail come urgenti
- Non consente di inserire i messaggi Voicemail nelle cartelle pubbliche
- Non consente di usare client che non supportano TCP/IP
- All'avvio, IMS ricerca i nuovi messaggi solo nella cartella della posta in entrata principale
- Non è in grado di distinguere i messaggi normali da quelli riservati o urgenti

8.1.3 Componenti di IMS

IMS è costituito dai componenti descritti di seguito.

- **Voicemail Pro**
  Fornisce servizi Voicemail agli utenti IP Office.
- **IMS Server**
  Comprende due servizi che vengono installati sul server Voicemail Pro:
  - **IMS Voice Service**
    Gestisce la consegna dei messaggi nel caso in cui l'utente scelga di riprodurre i messaggi da Outlook.
  - **IMS Gateway Service**
    Interagisce con Voicemail Pro Server, Exchange Server e i client IMS. Memorizza lo stato conosciuto dei messaggi Voicemail e lo segnala nei messaggi e-mail e nelle caselle postali Voicemail dell'utente.
- **Microsoft Exchange Server**
  Server MS Exchange del cliente.
- **IMS Administration Tool**
  Questa utility consente di associare le caselle postali Voicemail a quelle e-mail.

I componenti elencati di seguito devono essere installati sui PC degli utenti.

- **Microsoft Exchange o Outlook**
  Microsoft Exchange Client oppure Outlook 97 o versione successiva. Outlook 2003 (con modalità Cache disattivata)
- **Client IMS**
  Questo client deve essere installato su ciascun PC utilizzato per la gestione della posta e fornisce un'interfaccia Voicemail all'interno di Microsoft Exchange o Outlook.

8.1.4 Requisiti per il client IMS

Di seguito sono elencati i requisiti generali per il PC su viene eseguito il client IMS.

1. **Requisiti minimi per usare un PC come client IMS**
   I requisiti minimi indicati di seguito non sono generalmente sufficienti per garantire prestazioni accettabili. Per ottenere prestazioni ottimali, è generalmente preferibile usare un PC più recente con caratteristiche superiori a quelle minime indicate di seguito.

RAM	Disco fisso	Pentium	Celeron	AMD	XP Pro	2000 Pro	2003
64 MB	160 Mb	800 MHz	Celeron 3 da 800 MHz	Althon B da 650 Mhz	✓	✓	✓

2. Il client deve utilizzare il protocollo di rete TCP/IP.
3. Gli utenti devono essere membri dello stesso dominio del server IMS/Voicemail Pro.
4. I servizi di posta supportati devono essere MS Exchange 2000 e 2003.
5. Il client IMS deve poter essere usato con Microsoft Outlook 2000/2003 con modalità Cache disattivata.
6. L'installatore o l'amministratore del sistema devono accedere al client come utente che utilizzerà lMS e disporre dei diritti amministrativi necessari per installare il software.
7. Outlook deve essere già stato installato e configurato sul PC dell'utente. Questa condizione può essere verificata utilizzando Outlook per inviare un messaggio di prova.

8.1.5 Requisiti per il server IMS

Oltre ai requisiti previsti per il server Voicemail Pro, per poter usare IMS è necessario anche verificare che:

- Il server Voicemail sia configurato per l'uso del protocollo MAPI
- Sia possibile accedere al server Microsoft Exchange 5.5, 2000 o 2003 (SP1 e SP4)
- Sia stato configurato un account utente Exchange per l'utente IMS
- Sia stato creato un elenco che associ i nomi degli account degli utenti Exchange agli utenti delle caselle postali Voicemail
- L'uso dell'impostazione **Caratteri grandi** non è supportata. La selezione di questa opzione può rendere le altre opzioni inaccessibili.

Sistemi operativi supportati
Voicemail Pro con IMS può essere usato solo con i seguenti sistemi operativi Windows:

- Windows 2000 Server SP2
- Windows 2003 Server SP1

- Le versioni a 64 bit dei sistemi operativi elencati non sono supportate.
- Sono invece supportate varianti dei sistemi operativi elencati come Windows SBC e Windows DataCenter.
- Gli altri sistemi operativi non sono supportati.

Requisiti per la rete

- Scheda di rete da 100 Mbps
- Il server deve essere configurato e testato per la connessione a reti TCP/IP.
- È altamente consigliabile collegare il server Voicemail direttamente all'unità di controllo IP Office. Se ciò non è possibile, è preferibile usare uno switch LAN anzichè un hub LAN.
- Se il server Voicemail è collegato direttamente all'unità di controllo IP Office, è necessario modificare le impostazioni della scheda di rete in modo che corrispondano a quelle dell'unità di controllo IP Office riportate nella seguente tabella.
- Tutte le porte LAN di IP Office sono in grado di trasmettere a velocità di 10 Mbps/100 Mbps e di rilevare automaticamente la velocità di trasmissione. Tuttavia, è sempre consigliabile verificare che le impostazioni della porta dello switch LAN o della scheda di rete collegati a IP Office corrispondano ai valori indicati nella seguente tabella.

Unità di controllo di IP Office	Porta da usare	Velocità	Duplex
Small Office Edition	Qualsiasi porta LAN	100 Mbps	Full duplex
IP406 V2	Qualsiasi porta LAN	100 Mbps	Full duplex
IP412	LAN1	100 Mbps	Half duplex
IP Office 500	LAN	100 Mbps	Full duplex

- Il PC deve avere un indirizzo IP fisso. Benché i PC connessi alle reti DHCP mantengano generalmente lo stesso indirizzo anche dopo il riavvio, ciò **non** è sempre garantito.
  - Se funge da server DHCP, per impostazione predefinita IP Office utilizza gli indirizzi da 192.168.42.2 a 192.168.42.201 per i client DHCP. Quindi, è possibile usare gli indirizzi da 192.168.42.202 a 192.168.42.254 per i dispositivi che necessitano di indirizzi IP fissi.

Requisiti per lo spazio su disco
Per installare Voicemail Pro con i moduli VPNM e IMS, è necessario disporre del seguente spazio libero su disco:

- Almeno 2 GB per il software e gli annunci nelle varie lingue
- Almeno 1 MB per ciascun messaggio o registrazione della durata di un minuto
  - Se si utilizza Avaya IP Office Small Office Edition, è necessario prevedere almeno 200 MB di spazio su disco, ossia l'equivalente ad almeno 200 minuti di registrazioni.
  - Negli ambienti che gestiscono volumi di lavoro maggiori, è necessario uno spazio di almeno 1 GB, equivalente ad almeno 1000 minuti di registrazioni.

8.1.6 A. Installazione di IMS Server

8.1.6.1 A0. Verifiche da effettuare in fase di installazione

Prima di procedere con l'installazione, verificare sempre che siano stati soddisfatti i requisiti elencati di seguito.

1. **Operazioni preliminari**
   1.1. **☐ Lettura integrale di tutta la documentazione**
   Verificare di aver letto tutta la documentazione relativa all'installazione di IMS e prendere nota di eventuali requisiti supplementari relativi al server ISM, all'interazioni con i domini e all'installazione del client IMS.

   1.2. **☐ Bollettini tecnici di IP Office**
   Verificare di aver letto i bollettini tecnici di IP Office relativi ai componenti di base di IP Office e al software Voicemail Pro da installare. Questi bollettini possono essere scaricati dal sito Web http://support.avaya.com e dalla knowledge base all'indirizzo http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase.

2. **Informazioni richieste**
   2.1. **☐ Numero di serie di IP Office Feature Key**
   Il numero di serie è stampato sulla chiave hardware e preceduto dal prefisso S/N.

   2.2. **☐ Licenze di IP Office**
   Verificare che i dati delle licenze disponibili corrispondano al numero di serie della chiave hardware. I requisiti minimi relativi alle licenze per l'uso di Voicemail Pro con IMS:
   - **☐ Licenza di Voicemail Pro (4 porte)**
   - **☐ Licenza di Integrated Messaging**
   - **Eventuali licenze Voicemail Pro aggiuntive (per x porte), a seconda del numero di accessi Voicemail e di utenti concomitanti.**
   - **Per IP Office 500 è richiesta anche una licenza IP500 Upgrade Standard to Professional.**

   2.3. **☐ Informazioni sul sistema IP Office**
   Nome utente e password del servizio da usare per l'accesso alla configurazione del sistema IP Office.

   2.4. **☐ Accesso per l'amministrazione della rete**
   Dati dell'amministratore della rete e del server Exchange.

   2.5. **☐ Informazioni sugli utenti**
   Elenco degli account e-mail e dei nomi degli utenti di IP Office associati a questi account. L'elenco deve specificare anche l'ubicazione e i recapiti di ciascun utente.

3. **Materiali richiesti**
   3.1. **☐ CD con le applicazioni per l'amministrazione di IP Office**
   3.2. **☐ CD di IP Office Voicemail Pro**
   3.3. **☐ File batch per il firewall di IP Office**
   Questo file può essere scaricato dalla pagina Web http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/tools/firewall.

4. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **A1. Creazione di un account IMS** 262.

8.1.6.2 A1. Creazione di un account IMS

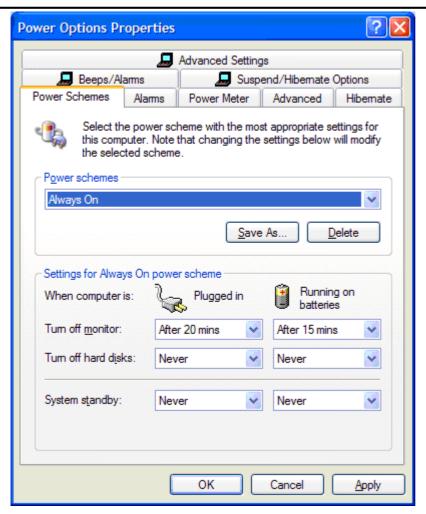
Verificare sempre di aver configurato un utente del dominio e un account per la casella postale per l'account IMS. Per informazioni su come creare questo account, vedere Creazione e configurazione dell'account IMS. Per installare il software Voicemail Pro, è necessario usare un account con diritti amministrativi completi per il PC. Il servizio viene infatti eseguito utilizzando questo account. È generalmente consigliabile creare un account specifico per questo scopo e configurarlo con una password fissa (senza scadenza).

L'account IMS deve essere un membro del gruppo Amministratore sul server IMS. Tale account non deve necessariamente corrispondere all'amministratore del dominio, ma deve essere un membro del gruppo di amministratori del PC per poter avviare i servizi IMS e Voicemail.

Per creare e configurare un utente del dominio e un account per la casella postale chiamato *IMS:*

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in A0. Verifiche da effettuare in fase di installazione 261.
2. Accedere al sistema come amministratore della rete e creare un account chiamato **IMS** sul dominio e una casella postale corrispondente sul server Exchange. Impostare una password sicura e verificare di aver selezionato le caselle di controllo **Modifica password non consentita** e **Nessuna scadenza password**.
3. Verificare che il server su cui verranno eseguiti IMS e Voicemail Pro appartengano allo stesso dominio del server Exchange.
   · Accedere al sistema utilizzando un account con diritti amministrativi per il dominio.
   · Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer**. Selezionare **Proprietà**, quindi aprire la scheda **ID della rete**.
4. Sul server selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Gestione computer** > **Gruppi**.
5. Selezionare **Aggiungi**. Nell'elenco **Cerca in** selezionare il nome del dominio.
6. Nella finestra **Nome** evidenziare l'account ***IMS*** e fare clic su **Aggiungi**. Fare due volte clic su **OK**.
7. Disconnettersi dal sistema e accedervi nuovamente con l'account ***IMS***.
8. Sul desktop fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di **Outlook** e selezionare **Proprietà** per configurare l'account ***IMS***.
9. In **Proprietà posta** > **Schermata generale** fare clic su **Aggiungi**.
10. Selezionare la casella di controllo **Microsoft Exchange**, quindi fare clic su **Avanti**.
11. Inserire il nome dei server Exchange nel campo **Server** e l'account **IMS** nel campo **Cassetta postale**. Se non si sta utilizzano Outlook 2003, deselezionare **Cache Mode**. Fare clic su **Avanti**.
12. Selezionare **No** quando il programma chiede se si intende usare il computer in altri paesi. Fare clic su **Avanti**.
13. Fare clic su**Fine**.
14. Evidenziare **Impostazioni di MS Exchange**, quindi fare clic su **Proprietà**.
15. Evidenziare**Microsoft Exchange Server**, quindi fare clic su **Proprietà**.
16. Fare clic su **Controlla nome** e verificare che il nome possa essere risolto.
17. Se il nome può essere risolto, selezionare **Applica**. Fare clic su **OK** due volte, quindi selezionare **Chiudi**.
18. Continuare la procedura solo se il nome può essere risolto correttamente con Exchange Server. In caso contrario, controllare i dettagli dell'account con Exchange e di posta utilizzando Exchange Administrator.
19. Aprire Outlook e selezionare **Sì** per impostare **Outlook come l'applicazione di posta predefinita**.
20. Verificare che sia possibile inviare e ricevere posta.
21. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **A2. Preparazione del server IMS** 263.

8.1.6.3 A2. Preparazione del server IMS

1. ☐ Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato i passaggi descritti in **A1. Creazione di un account IMS** 262.
2. ☐ Connettersi al server utilizzando l'account IMS e verificare i requisiti descritti di seguito.
3. ☐ **Il server deve essere un membro del dominio**
   Verificare che il server IMS **SIA** un membro del dominio del cliente.
4. ☐ **Il dominio deve avere un account utente ed e-mail IMS**
   Verificare che nel dominio esistano già un account utente e della casella postale per l'account IMS. Per installare il software Voicemail Pro, è necessario usare questo account nonché avere diritti amministrativi completi per il PC, perché i servizi vengono eseguiti utilizzando questo account.
5. ☐ **L'account IMS deve avere diritti amministrativi per IMS Server**
   L'account IMS deve essere un membro del gruppo Amministratore sul server IMS. Tale account non deve necessariamente corrispondere all'amministratore del dominio, ma deve essere un membro del gruppo di amministratori del PC per poter avviare i servizi IMS e Voicemail.
6. ☐ **Il client Outlook del server deve essere configurato per l'account**
   Verificare che il client Outlook o Exchange sul server sia configurato per usare lo stesso nome account (IMS).
7. ☐ **Verifica del funzionamento della posta**
   Accedere al PC utilizzando l'account IMS e verificare che sia possibile inviare e ricevere messaggi e-mail utilizzando questo account.
8. ☐ **Verifica dell'installazione di IP Office**
   Verificare che sia disponibile un PC con IP Office Manager e Microsoft .NET Framework versioni 1.1 e 2.0 e controllare che l'accesso Enable network COM+ sia installato sul server IMS/VoiceMail Pro. IP Office Manager utilizza .NET Framework 2.0, mentre Voicemail Pro utilizza .NET Framework 1.1. Se non viene rilevata la versione 1.1, viene chiesto all'utente di installarla prima di continuare con l'installazione di Voicemail Pro.
9. ☐ **Attivazione o disattivazione delle impostazioni e-mail di IP Office Voicemail**
   In IP Office Manager, le impostazioni per il componente E-mail di Voicemail nella scheda Voicemail/utente sono **disattivate** oppure impostate su un account e-mail diverso da quello usato per IMS, perché le impostazioni di configurazione di IP Office per ciascun utente non si applicano a IMS. Benché queste impostazioni siano normalmente disattivate per impostazione predefinita, è generalmente consigliabile attivarle prima di iniziare l'installazione. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida di IP Office Manager. Voicemail to Email può anche essere usato insieme a IMS per inviare avvisi SMS a un cellulare abilitato. Tuttavia, se questo componente è configurato per usare lo stesso account e-mail Outlook configurato per IMS, è possibile che l'utente riceva due messaggi e-mail, ossia un messaggio sincronizzato con Voicemail e un messaggio non sincronizzato.
10. ☐ **Disattivazione della modalità di risparmio energia sul server**
    Verificare sempre che tutte le modalità di sospensione, arresto e di risparmio energia sia state disattivate sul PC.

11.**Disattivazione della modalità di risparmio energia sulla scheda di rete**
Verificare sempre che tutte le opzioni di risparmio energia della scheda di rete e della scheda NIC siano state disattivate. Per effettuare questa verifica, è sufficiente controllare le proprietà della scheda installata.

12.Se il server è collegato direttamente a un'unità di controllo IP Office, è necessario modificare le impostazioni della porta NIC in modo che corrispondano a quelle di IP Office. Se il server è stato collegato tramite uno switch LAN, consultare la documentazione fornita dal produttore della scheda per informazioni sulle impostazioni ottimali per le porte.

Unità di controllo di IP Office	Porta da usare	Velocità	Duplex
Small Office Edition	Qualsiasi porta LAN	100 Mbps	Full duplex
IP406 V2	Qualsiasi porta LAN	100 Mbps	Full duplex
IP412	LAN1	100 Mbps	Half duplex

8.1.6.4 A3. Inserimento delle licenze IMS

Per poter usare Voicemail Pro, è necessario disporre delle licenze per il software, delle eventuali licenze Voicemail aggiuntive per le porte e della licenza per IMS. Verificare sempre che tutte queste licenze siano state inserite nella configurazione del sistema IP Office e che siano valide. Per i sistemi IP Office 500 è necessario avere anche una licenza **IP500 Upgrade Standard to Professional**.

Senza le licenze richieste, Voicemail Pro può essere usato solo per un massimo di 2 ore, ma senza IMS.

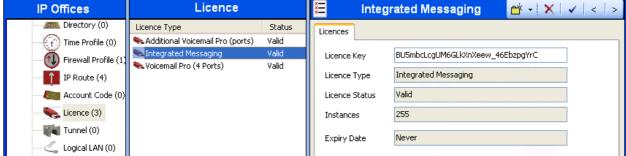
Le licenze fornite devono corrispondere al numero di serie di IP Office Feature Key, stampato sulla chiave hardware. Nei sistemi IP Office 4.0 è possibile anche visualizzare il numero di serie selezionando il campo **Numero di serie chiave di attivazione** nella scheda **Sistema | Sistema** di IP Office Manager.

Verifica delle licenze

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A2. Preparazione del server IMS** 263.
2. Installare la chiave hardware di IP Office, se l'operazione non è ancora stata eseguita.
   2.1. **Chiavi hardware per porta parallela o USB**
   Queste chiavi hardware possono essere installate sullo stesso PC su cui è stato installato il server Voicemail Pro. Installare sullo stesso PC anche l'applicazione IP Office Feature Key Server. Verificare che l'applicazione sia in esecuzione e che la chiave hardware venga riconosciuta prima di continuare.

   2.2. **Chiave hardware per porta seriale**
   Questo tipo di chiave hardware deve essere collegato direttamente alla porta DTE dell'unità di controllo IP Office. In questo caso non è necessario installare il software Feature Key Server sullo stesso PC.

   2.3. **Smart card per IP Office 500**
   Questo è l'unico tipo di chiave hardware supportato dai sistemi IP Office 500. In questo caso non è necessario installare il software Feature Key Server sullo stesso PC.

3. Avviare IP Office Manager e caricare la configurazione corrente dal sistema IP Office.
4. Nella scheda **Sistema | Sistema** verificare di aver impostato l'indirizzo corretto in **Indirizzo IP del licenze server**. Per le chiavi hardware per porta USB e parallela, è necessario impostare l'indirizzo IP del PC su cui è installata la chiave ed è in esecuzione il software IP Office Feature Key Server. Per le chiavi hardware per porta seriale, è necessario impostare 0.0.0.0. Questo campo non è utilizzato per i sistemi IP Office 500.
5. Selezionare **Licenza**.
6. Se le licenze sono già state inserite, verificare che lo **stato** di tali licenze venga visualizzato come ***valido***.
7. Fare clic su e selezionare **Licenza**.
8. Inserire una delle licenze fornite per Voicemail Pro e IMS.
9. Fare clic su **OK**.
10. Ripetere la procedura descritta fino ad averlo inserito tutte le licenze.
11. Fare clic su per salvare la configurazione aggiornata in IP Office.
12. Caricare nuovamente la configurazione e verificare che lo **stato** di tutte le licenze sia ***valido***.

   12.1. Nota: la figura mostra solo le licenze di Voicemail Pro e IMS. Tuttavia, è possibile anche che ci siano ulteriori licenze per altre funzioni di Voicemail Pro e IP Office. Non rimuovere o modificare le licenze presenti.
13. Se ci sono problemi, interrompere l'operazione e convalidare tutte le licenze prima di continuare.
14. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **A4. Installazione del software IMS e VoiceMail Pro** 267.

8.1.6.5 A4. Installazione del software IMS e VoiceMail Pro

Prima di iniziare l'installazione del software IMS, verificare sempre che siano stati effettuati i controlli preliminari.

Per installare il software IMS e VoiceMail Pro:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A3. Inserimento delle licenze IMS** 266.
2. Verificare di aver usato l'account ***IMS*** per l'accesso e che tale account faccia parte del gruppo degli amministratori del PC oppure sia l'amministratore di un dominio.
3. Verificare che Outlook sia stato installato e configurato per l'account ***IMS*** e che sia possibile ricevere e inviare messaggi e-mail.
4. Inserire il CD di IP Office Voicemail Pro. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su **Sfoglia** per ricercare il file **Setup.exe** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra **Selezionare la lingua di installazione**.
5. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
6. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
7. Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato.

7.1. Selezionare **Modifica** e fare clic su Avanti per verificare se IMS è stato installato o meno.
   - Se IMS e Voicemail Pro sono già stati installati, è necessario effettuare un aggiornamento anzichè installare la nuova versione. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 293.
   - Se è stato installato solo Voicemail Pro, ma non IMS, effettuare una copia di backup del flusso chiamate, seguendo le istruzioni riportate nella sezione Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 293, disinstallare Voicemail Pro, riavviare il PC e avviare l'installazione di Voicemail Pro e IMS.

8. Nella finestra **iniziale** fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
9. Nella finestra **Informazioni utente** inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti visualizzati. Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.
10. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
11. Nella finestra **Informazioni utente** fare clic su **Avanti**.
12. Viene visualizzata la finestra **Scegliere il percorso di destinazione**. Se non ci sono motivi specifici per modificare l'ubicazione, accettare quella predefinita. Fare clic su **Avanti**.
13. Viene visualizzata la finestra **Componenti di Messaging**. Selezionare **Voicemail Pro (installazione completa)** e fare clic su **Avanti**.
14. Viene visualizzata la finestra **Tipo di installazione**. Nella finestra **Tipo di installazione** selezionare **Personalizzata**.
15. Fare clic su **Avanti**.
16. Viene visualizzata la finestra **Selezionare le funzioni** in cui è possibile selezionare le funzioni Voicemail Pro aggiuntive che si desidera installare. Per IMS, verificare che le seguenti impostazioni siano configurate come segue:

   16.1. Il componente Web Campaign di Voicemail Pro **non** è richiesto per IMS, ma viene installato se si seleziona l'installazione tipica del server Voicemail Pro. Se è già stato installato un server Web, ma non si prevede di usare il componente, è possibile deselezionare la casella di controllo corrispondente per rimuovere il componente. Se si

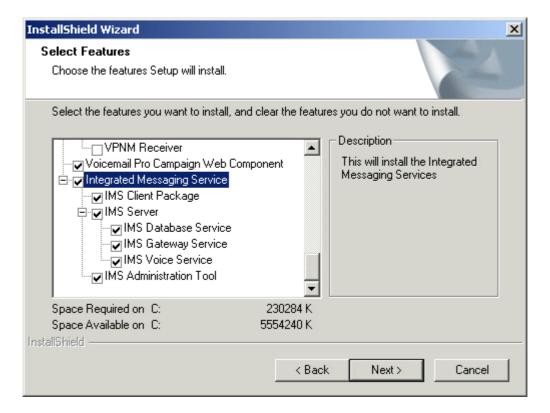
prevede di usare il componente, verificare che la casella di controllo sia selezionata per evitare che il componente venga rimosso.

16.2.Verificare anche di aver selezionato **Voicemail Pro Client** e **Voicemail Pro Service**.

16.3.Verificare di aver selezionato tutte le lingue richieste. Generalmente è sempre consigliabile selezionare **Inglese** o **Inglese (USA)** (impostazione predefinita), oltre alle lingue eventualmente richieste dal cliente.

· **Importante**

Non deselezionare altre caselle di controllo per evitare di rimuovere inavvertitamente le funzioni software ad esse associate.

16.4.Scorrere l'elenco e selezionare **Integrated Messaging Service**, verificando che vengano automaticamente selezionati tutti i componenti di IMS.

17.Fare clic su **Avanti**.

18.Si si è scelto di installare il modulo Web Campaign di Voicemail Pro, viene visualizzata la finestra **Selezionare la directory principale del server Web**.

18.1.Inserire il percorso della cartella in cui si desidera salvare le pagine delle campagne Web. In alternativa, è possibile anche confermare la directory predefinita oppure fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella desiderata. Fare clic su **Next**.

18.2.Viene visualizzata la finestra **Selezionare la destinazione della directory Script del server di rete**. Inserire il percorso della cartella in cui installare i componenti di Web Campaign. In alternativa, è possibile anche confermare la directory predefinita oppure fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella desiderata. Fare clic su **Avanti**.

19.Viene visualizzata la finestra **Nome account del servizio** che mostra talvolta i dati dell'account dell'amministratore predefinito già inseriti.

20.Nella finestra **Nome account del servizio** inserire il **nome utente** e la **password** per l'account IMS creato sul dominio e sul server Exchange.

20.1.In alternativa, è anche possibile fare clic su **Sfoglia** e selezionare uno degli account disponibili in rete dall'elenco. Verificare che l'elenco visualizzi l'account IMS e che sia possibile selezionarlo. Verificare che l'amministratore IT non abbia nascosto l'account di Exchange o lo abbia copiato in Active Directory.

21.Fare clic su **Avanti**.

22.Viene visualizzata la finestra **Seleziona cartella programmi**. Generalmente, è sempre consigliabile usare la cartella predefinita, IP Office, visualizzata. Fare clic su **Avanti**.

23.Viene visualizzata la finestra **Avvio della copia dei file** che mostra un riepilogo delle impostazioni selezionate. Rivedere le impostazioni per verificare che siano corrette, Controllare in particolare che l'elenco contenga tutte le lingue desiderate, scorrendo la finestra verso il basso se richiesto. I requisiti minimi per IMS sono elencati di seguito. Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate.

- Voicemail Pro
  - Client Voicemail Pro.
  - Servizio Voicemail Pro.

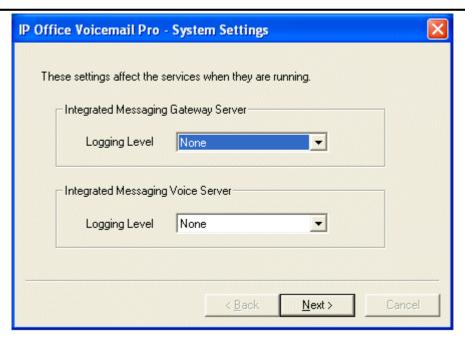
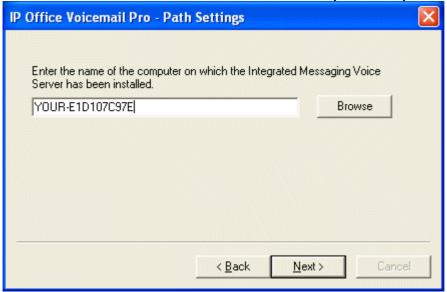
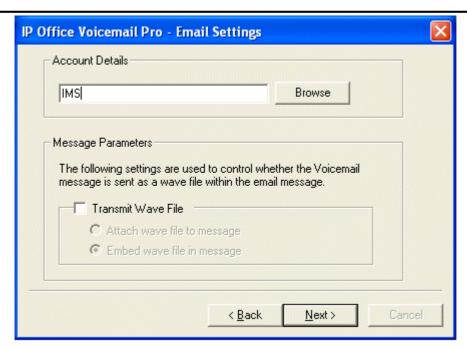
- Integrated Messaging Service.
  - IMS Client Package.
  - IMS Database Service.
  - IMS Gateway Service.
  - IMS Voice Service.
  - IMS Administration Tool.

24.Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file. Viene visualizzata la finestra **Stato installazione** che fornisce informazioni sull'avanzamento della procedura di installazione.

25.Al termine dell'installazione, fare clic su **Fine** per riavviare subito il sistema.

26.Il sistema tenta di avviare tutti i servizi associati con Voicemail Pro e IMS.

27.La procedura di installazione continua solo dopo l'avvio dei servizi.

28.Viene visualizzata la finestra **Impostazioni e-mail di IP Office Voicemail Pro**.

29. Selezionare i livelli di registrazione richiesti. La registrazione degli errori è utile a scopo diagnostico. Dopo aver verificato che IMS funziona correttamente, è possibile anche disattivare la registrazione degli errori. Fare clic su **Avanti**.
30. Viene visualizzata la finestra **IP Office Voicemail Pro - Impostazione percorso**.

31. Inserire il nome del server su cui sono stati installati Voicemail Pro e IMS. Nella maggior parte dei casi il nome viene rilevato e inserito automaticamente. In caso contrario fare clic su **Sfoglia** e specificare il nome del server Integrated Message Voice. Se si verifica un errore, è probabile che il servizio IMS Gateway non sia in esecuzione.
32. Fare clic su Avanti. Viene visualizzata la finestra **Impostazioni e-mail di IP Office Voicemail Pro**.

33.Nel campo **Dettagli account** inserire il nome dell'account ***IMS*** oppure fare clic su **Sfoglia** per ricercarlo.

33.1.Se si prevede di inviare file .wav dei messaggi Voicemail per e-mail anzichè lasciarli nella casella postale Voicemail, selezionare **Trasmetti file Wave**. L'invio di file .wav in rete incrementa il carico sulla rete e i server di rete. Un messaggio di un minuto occupa un file .wav di 1 MB. Selezionare una delle seguenti due opzioni:

- Selezionare **Allega file wave al messaggio** per consentire al destinatario di copiare i file .wav e di usarlo in altre applicazioni.
- Selezionare **Incorpora file wave nel messaggio** per consentire al destinatario di incorporare un file in un messaggio. I file incorporati sono compressi e quindi più piccoli rispetto agli allegati.

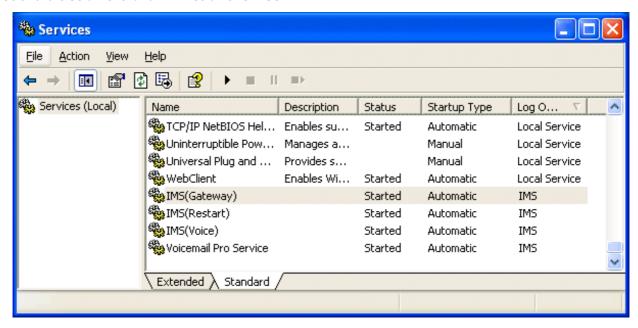
34.Fare clic su**Avanti**. Viene visualizzata la finestra **Impostazioni e-mail SMTP di IP Office Voicemail Pro**. Si noti che IMS utilizza il protocollo MAPI, quindi questa impostazione deve essere configurata solo per il modulo E-mail di Voicemail.

35.Fare clic su **Fine**. Il sistema tenta di verificare le impostazioni e-mail SMTP. Se si verifica un problema durante il tentativo di connessione al server SMTP, viene visualizzato un messaggio di errore. Ignorare questo messaggio di errore se non si prevede di usare SMTP (che non è consigliato per i servizi IMS).

8.1.6.6 A5. Verifica dei servizi IMS

Se Voicemail Pro è stato installato correttamente, il servizio Voicemail si avvia automaticamente. Tuttavia, è sempre opportuno verificare che tutti i servizi funzionino correttamente e che sia possibile avviarli e arrestarli manualmente.

Per verificare/riavviare i servizi Voicemail Pro e IMS:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A4. Installazione del software IMS e VoiceMail Pro** 267.
2. Aprire il **Pannello di controllo** di Windows.
3. Selezionare **Strumenti di amministrazione** > **Servizi**.

4. Verificare che vengano visualizzati i servizi Voicemail Pro e IMS, che lo **stato** di tali servizi sia impostato su ***Avviato*** e che il **tipo di avvio** sia impostato su ***Automatico***.
5. Verificare anche che le informazioni indichino che i servizi vengono eseguiti tramite l'account IMSt.
6. Nell'ipotesi in cui sia necessario riavviare manualmente i servizi, verificare che vengano riavviati nel seguente ordine: **VMProDBService** (se installato), **Voicemail Pro Service**, **IMS (riavvio)**, **IMS (Voice)** e **IMS (gateway)**.
7. Chiudere la finestra **Servizi**.
8. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **A6. Inizializzazione del flusso chiamate** 273.

Uso di un file batch per l'avvio dei servizi

Può talvolta accadere che alcuni computer non siano in grado di rispondere entro l'intervallo di tempo richiesto per consentire l'avvio di tutti i servizi Avaya nella sequenza corretta. In questo caso può essere opportuno creare un file batch per posticipare l'avvio di questi servizi fino quando il PC è correttamente in esecuzione.

I servizi di Avaya IP Office possono essere avviati correttamente al momento dell'avvio del sistema utilizzando un'azione pianificata in grado di avviare il file batch descritto di seguito. Lo scopo del file batch è quello di verificare che tutti i servizi vengano avviati correttamente e nell'ordine richiesto.

1. Verificare che tutti i servizi Avaya elencati di seguito vengano avviati in modalità **manuale**, ad eccezione di Key Server.
2. Creare il file batch descritto di seguito e salvarlo in **%SYSTEMROOT%**. Verificare che vengano incluse solo le righe relative ai servizi installati.

```
@echo off
rem Wait 60 seconds before execute.
timeout /t 60
net start VMProDBService
net start Voicemail Pro Service
net start IMS(Restart)
net start IMS(Voice)
net start IMS(Gateway)
```

3. Creare un'azione pianificata per avviare il file batch al momento dell'avvio del sistema.

8.1.6.7 A6. Inizializzazione del flusso chiamate

Questo passaggio consiste nel verificare che il client Voicemail Pro possa connettersi al relativo server e inizializzare il flusso chiamate.

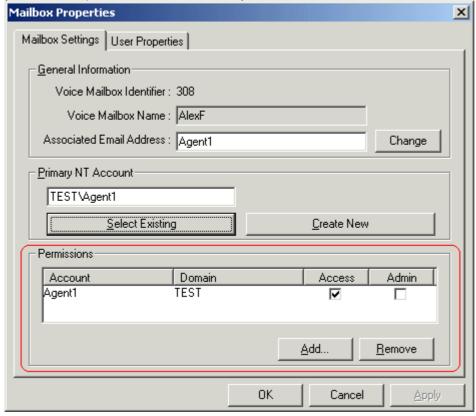
Per inizializzare il flusso chiamate di Voicemail Pro:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A5. Verifica dei servizi IMS** 272.
2. Selezionare **Start** |**Programmi** | **IP Office** | **Voicemail Pro Client**.
3. Verificare che il client Voicemail Pro si avvii e indichi che è in corso la connessione al server locale.
4. Se la connessione è stata stabilita correttamente, i pannelli di esplorazione visualizzano le informazioni pertinenti.
2. Fare clic sull'icona **Salva e attiva**.
3. Fare clic su **Sì**.
4. A questo punto è possibile verificare il funzionamento di Voicemail componendo ***17** da un qualunque interno.
5. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **A7. Associazione di un indirizzo e-mail alle caselle postali Voicemail** 274.

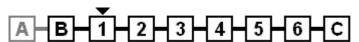
8.1.6.8 A7. Associazione di un indirizzo e-mail alle caselle postali Voicemail

Dopo aver installato IMS e avviato il server Voicemail Pro, è possibile associare le caselle postali degli utenti alle caselle postali e-mail di Exchange Server. Questa operazione può essere effettuata tramite l'utility di amministrazione di IMS.

Per associare una casella postale Voicemail a un indirizzo e-mail:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A6. Inizializzazione del flusso chiamate** 273.
2. Nel menu **Start** selezionare **Programmi | IP Office | IMS Administration Tool**.
3. Nel menu **Server** selezionare **Add** se il campo non visualizza già i dati del server. Viene visualizzata la finestra **New Integrated Messaging Server**.
4. Nel campo **Server** inserire il nome del server IMS oppure fare clic su **Browse** per selezionare il server desiderato. Dopo l'aggiunta, accanto al nome del server viene visualizzata un'icona con il simbolo **[+]**.
5. Espandere l'icona **[+]** per visualizzare tutte le opzioni configurabili.
6. Evidenziare **Integrated Messaging Associations**. Dopo qualche minuto il riquadro destro visualizza tutte le caselle postali Voicemail disponibili.
7. Selezionare la casella postale da configurare, quindi fare doppio clic con il mouse per visualizzare le proprietà.
8. Nel campo **Associated Email Address** selezionare **Change**, quindi scegliere l'indirizzo e-mail dell'utente.
9. Se si ha l'esigenza di configurare impostazioni e-mail diverse da quelle predefinite, selezionare la scheda **User Properties**, configurare le impostazioni desiderate, quindi fare clic su **OK**.
10. Nel campo **Primary NT Account** selezionare **Select Existing**, quindi scegliere l'account utente del dominio associato all'utente. Se l'utente ha l'esigenza di aprire più caselle postali, è necessario aggiungere tutte le caselle postali.
    10.1. I client IP Office Integrated Messaging Pro (IMS) possono talvolta risultare lenti o arrestarsi in modo anomalo se l'utente del client IMS ha definito uno o più utenti delegati in Microsoft Outlook. Pertanto, per tutti gli utenti configurati come delegati in Outlook, è necessario aggiungere l'account del dominio e l'indirizzo e-mail nel campo Permissions, nonché selezionare Access permission.

11. Al termine fare clic su **Synchronize Mailboxes** per sincronizzare le caselle postali. Oppure, fare clic su **Selecting Mailboxes** e scegliere **Synchronize** sulla barra dei menu.
12. Chiudere **IMS Administration Tool**.
13. Chiamare uno degli utenti appena associati e lasciare un messaggio nella casella postale Voicemail, verificando che l'utente lo riceva qualche minuto dopo il termine della chiamata.
14. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **B1. Requisiti per il client IMS** 275.

8.1.7 B. Verifica dell'installazione del client IMS

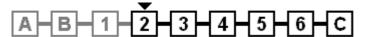
8.1.7.1 B1. Requisiti per il client IMS

Durante l'installazione del server IMS, il pacchetto del programma di installazione del client IMS viene copiato nella directory **C:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\IMS\Client** e automaticamente condiviso come ***IMSClient***. Il programma di installazione, chiamato **IMSClient.exe**, ha dimensioni pari a circa 10,1 MB. È necessario installare il client IMS sul PC di ciascun utente che desidera poter usare IMS.

- **AVVISO IMPORTANTE**
  Non installare il client IMS sullo stesso PC su cui è stato installato il server VoiceMail Pro / IMS.

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **A7. Associazione di un indirizzo e-mail alle caselle postali Voicemail** 274.
2. **Requisiti minimi per usare un PC come client IMS**
   I requisiti minimi indicati di seguito non sono generalmente sufficienti per garantire prestazioni accettabili. Per ottenere prestazioni ottimali, è generalmente preferibile usare un PC più recente con caratteristiche superiori a quelle minime indicate di seguito.

RAM	Disco fisso	Pentium	Celeron	AMD	XP Pro	2000 Pro	2003
64 MB	160 Mb	800 MHz	Celeron 3 da 800 MHz	Althon B da 650 Mhz	✓	✓	✓

   - Se il client è anche un server Windows, verificare che:
     - Il PC soddisfi i requisiti minimi a livello di hardware e sistema operativo per il server IMS. Per ulteriori informazioni, vedere **Requisiti per il server IMS** 260.
     - Il PC non sia un controller di dominio.
     - Il PC non sia stato usato per il server Voicemail Pro / IMS.
3. I client devono utilizzare il protocollo di rete TCP/IP.
4. Gli utenti devono essere membri dello stesso dominio del server IMS/Voicemail Pro.
5. I servizi di posta supportati devono essere MS Exchange 2000 e 2003.
6. Il client IMS deve poter essere usato con Microsoft Outlook 2000/2003 con modalità Cache disattivata.
7. L'installatore o l'amministratore del sistema devono accedere al client come utente che utilizzerà IMS e disporre dei diritti amministrativi necessari per installare il software.
8. Outlook deve essere già stato installato e configurato sul PC dell'utente. Questa condizione può essere verificata utilizzando Outlook per inviare un messaggio di prova.
9. Integrated Messaging Server deve essere già stato installato e in esecuzione.
10. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **B2. Modifica delle impostazioni DCOM** 276

8.1.7.2 B2. Modifica delle impostazioni DCOM

Microsoft ha significativamente migliorato la sicurezza di molte operazioni, compreso l'accesso a funzioni quali la posta elettronica. Di seguito sono elencate le modifiche DCOM richieste per poter utilizzare IMS, che devono essere effettuate prima dell'installazione del client IMS.

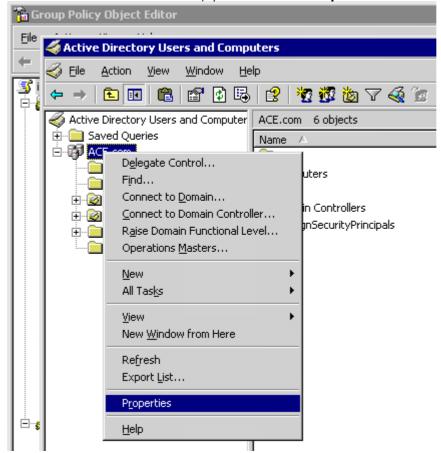
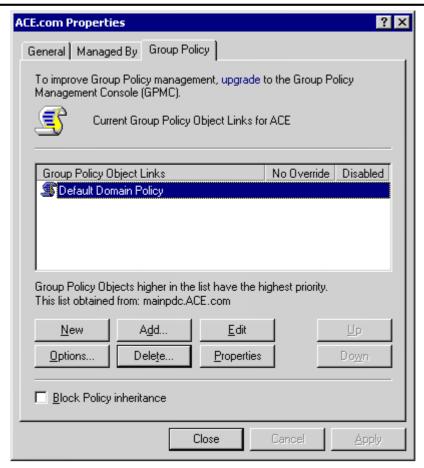
Le modifiche DCOM possono essere effettuate applicando un criterio di protezione a tutti i PC del dominio oppure modificando le singole impostazioni su ciascun client.

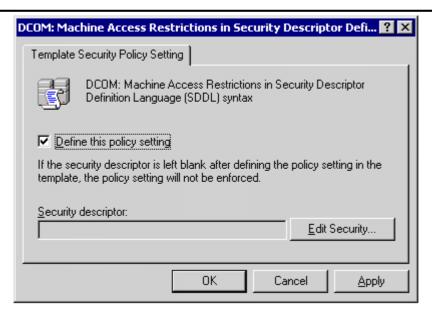
Per configurare le impostazioni DCOM del client:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **B1. Requisiti per il client IMS** 275.
2. Utilizzare uno dei seguenti metodi per verificare che le impostazioni DCOM del client siano state configurate per interagire con il server IMS:
   - **B2a. Modifica delle impostazioni di protezione DCOM**
   - **B2b. Impostazioni DCOM per i PC con Windows 2000**
   - **B2c. Impostazioni DCOM per i PC con Windows XP Pro e Windows 2003**
3. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **B3. Installazione del client IMS** 287.

B2a. Modifica delle impostazioni dei criteri di protezione DCOM

Impostare tutte le opzioni di protezione DCOM per il dominio per poterlo utilizzare con IMS. Dopo l'impostazione, le opzioni DCOM diventano un criterio di dominio. Quindi, quando si installano i client IMS, si riavvia il computer e l'utente si riconnette al sistema, le impostazioni configurate vengono applicate anche all'utente finale. L'uso di un criterio per questa operazione rende la procedura di installazione di IMS molto più semplice.

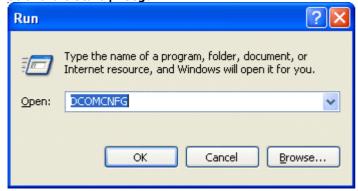
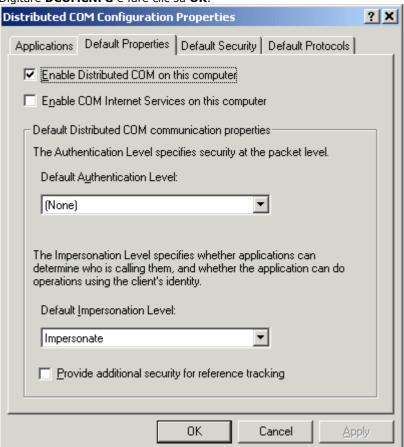
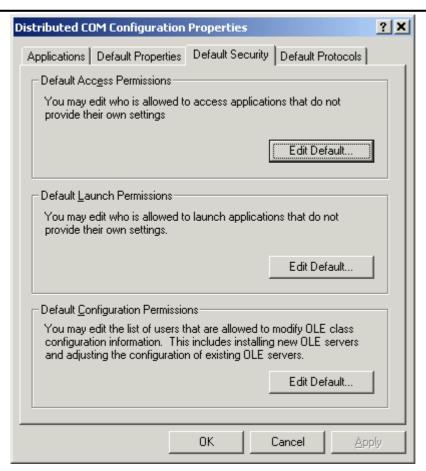
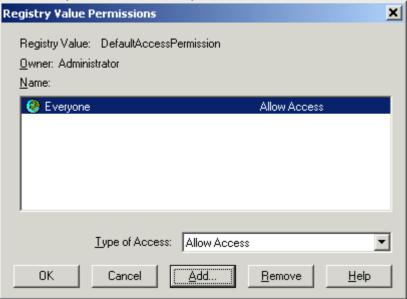
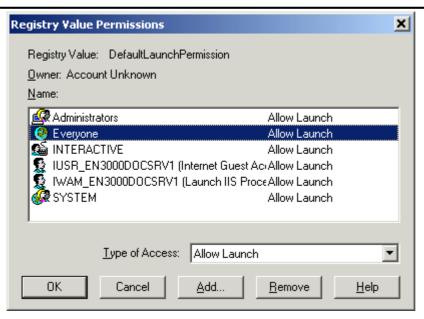
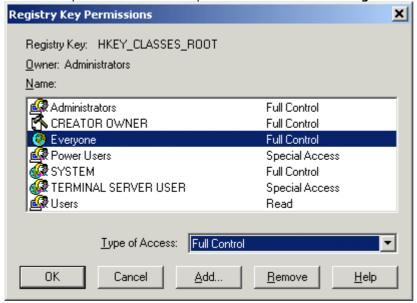
1. Nel controller del dominio aprire **Utenti e computer di Active Directory**, fare clic con il pulsante destro del mouse sul dominio da amministrare, quindi selezionare **Proprietà**.

2. Selezionare la scheda **Group Policy**.

3. Fare doppio clic su **Default Domain Policy**. Selezionare **Computer** | **Windows Settings** | **Security Settings** | **Local Policies** | **Security Options**.

4. Ricercare la voce **DCOM Machine Access Restrictions ...**, quindi selezionarla con un doppio clic del mouse.

5. Selezionare **Define this policy setting**, quindi fare clic su **Edit Security**.

6. Aggiungere gli utenti **Everyone** e **Anonymous Logon**, quindi impostarli su **Allow** per consentire l'accesso remoto e locale. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic su OK.
8. Ripetere questa operazione per tutte le voci DCOM.

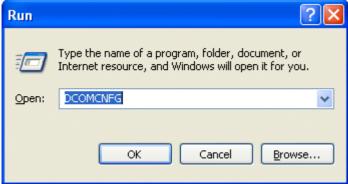
B2b. Impostazioni DCOM per i PC con Windows 2000

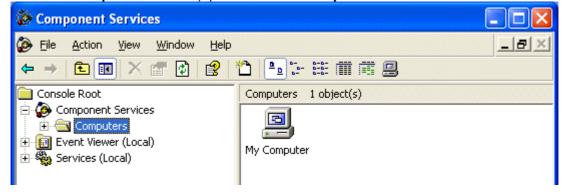
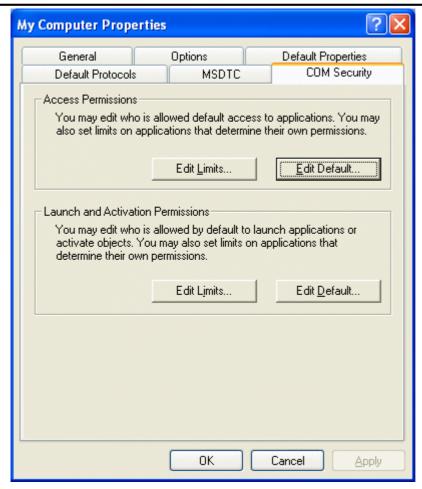
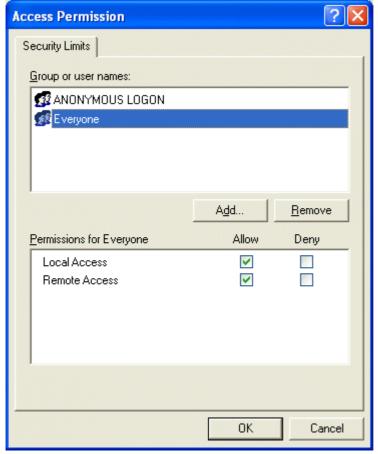
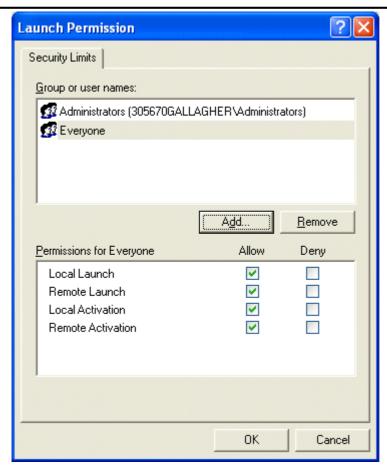
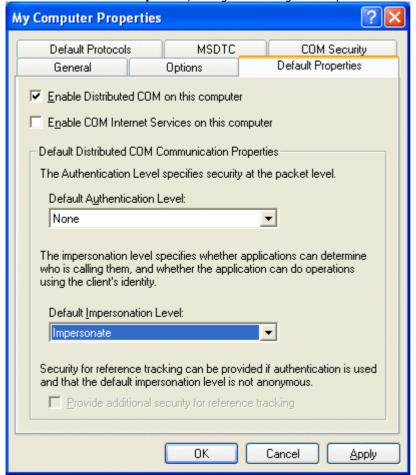
Questa procedura consente di modificare le impostazioni DCOM sui singoli PC su cui è in esecuzione Windows 2000.

1. Selezionare **Start | Esegui**.

2. Digitare **DCOMCNFG** e fare clic su **OK**.

3. Nella scheda **Default Properties**, configurare le seguenti impostazioni:
   - **Enable Distributed Com on this computer.**
   - Impostare **Default Authentication Level** su "**NONE**"
   - Impostare **Default Impersonation Level** su "**Impersonate**".
4. Selezionare la scheda **Default Security**.

5. Fare clic sul pulsante **Edit Default** per selezionare **Default Access Permissions**.

6. Verificare che **Everyone Group** sia impostato su ***Allow Access***. Fare clic su **OK**.
7. Fare clic sul pulsante **Edit Default** per selezionare **Default Launch Permissions**.

8. Verificare che **Everyone Group** sia impostato su **Allow Launch**. Fare clic su **OK**.
9. Fare clic sul pulsante **Edit Default** per selezionare **Default Configuration Permissions**.

10. Verificare che **Everyone Group** sia impostato su **Full Control**. Fare clic su **OK**.
11. Fare clic su **Apply**.
12. Fare clic su **OK**.
13. Riavviare il PC.

B2c. Configurazione delle impostazioni DCOM per i PC con Windows XP Pro SP2 e Windows 2003 SP1

Questa procedura consente di modificare le impostazioni DCOM sui singoli PC su cui è in esecuzione Windows XP Pro SP2 o Windows 2003 SP1.

1. Selezionare **Start**|**Esegui**.
2. Digitare **DCOMCNFG** e fare clic su **OK**.

· Windows XP tenta talvolta di bloccare Microsoft Management Console. Selezionare **Unblock** per continuare.

3. Fare clic su **Component Services**, quindi selezionare **Computers**.

4. Fare clic su **My Computer** e selezionare **Properties**.
5. Selezionare la scheda **COM Security**. Nota: si noti che Windows XP , Windows XP Service Pack 1 e Windows Server 2003 senza SP1 forniscono solo le autorizzazioni di modifica predefinite.

6. Modificare i limiti di **Access Permissions** e **Launch and Activation Permissions** per consentire l'uso delle autorizzazioni **Remote Access** e **Remote Launch/Activation** per **Anonymous Logon** ed **Everyone**. Nota: Windows XP, Windows XP SP1 e Windows 2000 Server prevedono solo tutte le autorizzazioni di tipo **Everyone**.

7. Nella scheda **Default Properties**, configurare le seguenti impostazioni:

- **Enable Distributed Com** on this computer.
- Impostare **Default Authentication Level** su ***NONE***.
- Impostare **Default Impersonation Level** su ***Impersonate***.

8. Riavviare il PC.

8.1.7.3 B3. Installazione del client IMS

Per installare il client IMS:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **B2. Modifica delle impostazioni DCOM** 276.
2. Copiare il pacchetto del programma di installazione del client IMS su un CD oppure associare un'unità di rete alla cartella ***\\VMProIMSPC\IMSClient***. Questa operazione viene automaticamente eseguita quando si installa IMS sul server Voicemail Pro/IMS.
3. Accedere al PC dell'utente utilizzando il suo account.
4. Verificare che l'utente abbia diritti amministrativi locali che gli consentano di installare il software. Dopo l'installazione, è necessario disporre di diritti amministrativi per poter usare l'applicazione.
5. Salvare e chiudere tutte le altre applicazioni prima di eseguire l'installazione per evitare di dover riavviare il sistema.
6. Ricercare il file **IMSClient.exe** e selezionarlo con un doppio clic del mouse.
7. Selezionare la **lingua** desiderata, quindi fare clic su **OK**.
8. Fare clic su **Avanti** fino a quando non viene visualizzata la finestra Informazioni sulla connessione di IMS.
9. Immettere il seguente comando:
   - **Casella postale Voicemail**
     Utilizzare il nome contenuto nel campo Nome utente della finestra Profilo utente di IP Office. Fare attenzione alle lettere minuscole/maiuscole. Se si inserisce un nome errato, il client IMS non è in grado di connnettersi al server IMS.
   - **Server IMS**
     Nome del server IMS/Voicemail Pro.
10. Fare clic su **Next**. Viene visualizzata la finestra IMS Playback Parameters.
11. Inserire il numero dell'interno del telefono da usare per la riproduzione dei messaggi.
12. Se necessario, selezionare **Pick Up Automatically** per ascoltare i messaggi senza sollevare il ricevitore. Questa operazione è possibile solo sui telefoni analogici.
13. Appena il programma richiede di **riavviare il PC**, fare clic su **Finish** per riavviarlo.
    - Se si tenta di aprire Outlook senza riavviare il computer, viene visualizzato un messaggio di errore che segnala che i componenti non sono stati installati correttamente. Pertanto, è sempre opportuno riavviare il PC quando il sistema lo richiede.
14. Se si verifica un problema di connessione all'avvio di Outlook, è possibile che durante l'avvio dell'applicazione venga visualizzato un messaggio che chiede all'utente di inserire il nome utente e la password.
    - Sulla barra dei menu di Outook selezionare Strumenti > Integrated Messaging. Se il client IMS riesce a stabilire una connessione, viene normalmente visualizzata una sola opzione, ossia Disconnessione. Ciò indica che il client IMS è stato correttamente installato sulla workstation.
    - Un'ulteriore conferma è rappresentata dall'icona del telefono nel messaggio e-mail, che non viene visualizzata se il client non è stato installato.
15. Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **B4. Apertura del firewall** 288.

8.1.7.4 B4. Apertura del firewall

A - B - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - C

Dopo l'installazione del client IMS, è necessario creare delle eccezioni per il firewall. È consigliabile seguire la procedura applicabile al firewall Windows anche nel caso in cui l'utente non disponga di un firewall oppure utilizzi un firewall diverso da quello predefinito di Windows.

Quando si utilizza il firewall predefinito di Windows, è possibile configurare le eccezioni richieste eseguendo il file batch AvayaFW.bat, scaricabile dal sito Web http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/tools/firewall. È generalmente consigliabile eseguire questo file anche nel caso in cui l'utente non utilizzi un firewall.

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **B3. Installazione del client IMS** 287.
2. Estrarre il file **AvayaFW.bat** dal file **AvayaFW.zip**.
3. Se la directory di installazione delle applicazioni non è quella predefinita, modificare l'impostazione %ProgramFiles % contenuta nel file.
4. Eseguire il file batch sul PC dell'utente.

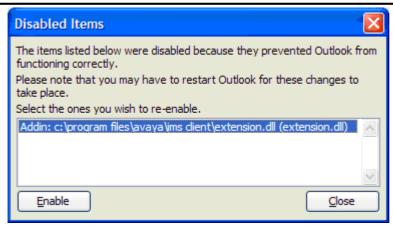
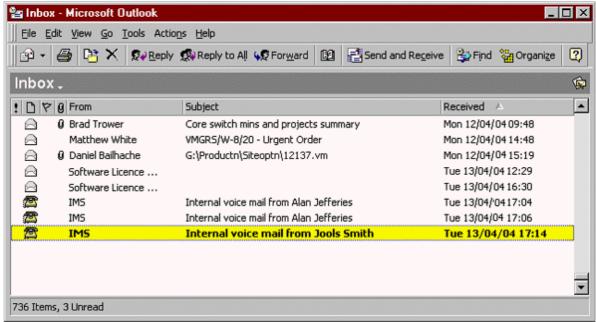
Impostazioni per gli altri firewall
Se l'utente utilizza un firewall diverso da quello predefinito di Windows, è possibile che sia necessario seguire una procedura diversa per l'impostazione delle eccezioni. Le eccezioni necessarie per i client IMS sono le seguenti:

- C:\ProgramFiles\Avaya\IMS Client\UMSForm.exe
- Porta UDP 67
- Porta UDP 69
- Porta TCP 135
- Porta TCP 2000
- Porta UDP 50791
- Porta UDP 50799

8.1.7.5 B5. Verifica dell'installazione del client IMS

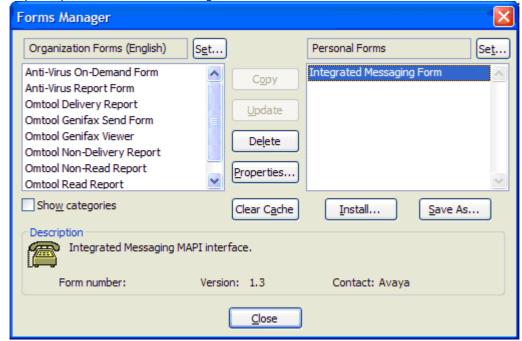
Se si verifica un problema di connessione IMS all'avvio di Outlook, è possibile che durante l'avvio dell'applicazione venga visualizzato un messaggio che chiede all'utente di inserire il nome utente e la password. In questo caso, è necessario controllare nuovamente le impostazioni DCOM e verificare che le eccezioni per il firewall Windows siano state configurate correttamente. Al termine di queste operazioni, è necessario controllare anche che il client IMS sia stato installato correttamente.

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **B4. Apertura del firewall** 288.
2. In Outlook selezionare **Strumenti > Integrated Messaging**.
3. Se il client IMS riesce a stabilire una connessione, viene normalmente visualizzata una sola opzione, ossia **Disconnessione**. Ciò indica che il client IMS è stato correttamente installato sulla workstation. Se non è possibile stabilire una connessione:
   3.1.Verificare di aver configurato il nome utente impostato in Manager per la casella postale.
   3.2.Verificare di aver assegnato un nome corretto al computer Voicemail Pro durante l'installazione del software client.
   3.3.Controllare che le impostazioni DCOM o del firewall Windows non siano state modificate.
4. Se la scheda Integrated Messaging non viene visualizzata quando si seleziona **Outlook Tools > Integrated Messaging** o **Strumenti >Opzioni >Integrated Messaging**, verificare di non aver disabilitato **IMSClient** in Outlook.
   4.1.In Outlook fare clic su ? > Informazioni su Microsoft Office Outlook.

   4.2.Fare clic su **Disabled Items**. Se l'elenco visualizza il client IMS, selezionarlo e fare clic su **Enable**.

4.3.Per visualizzare nuovamente l'elenco, è necessario chiudere e riaprire Outlook.
4.4.Verificare che venga visualizzata l'**icona di un telefono** nel messaggio e-mail quando si riceve un messaggio Voicemail.

4.5.Se il client non è stato installato oppure non è stato installato in modo corretto, l'icona del telefono non viene visualizzata. In questo caso, provare a disinstallare l'applicazione, riavviare il sistema e reinstallare l'applicazione. In alternativa, è possibile anche installare manualmente il modulo seguendo la procedura descritta di seguito.
4.6.Verificare sempre di aver completato tutte le operazioni descritte in precedenza prima di passare alla sezione **B6. Verifica del funzionamento di Exchange** 292.

Per installare manualmente il modulo:

1. In Outlook selezionare **Strumenti** | **Opzioni**.
2. Selezionare la scheda **Altre**.
3. Fare clic su **Opzioni avanzate**.
4. Fare clic su **Custom Forms**, quindi selezionare **Manage Forms**.
5. Fare clic su **Install** per ricercare e selezionare la cartella ***C:\Program Files\Avaya\IMS Client\UMSForm.CFG***.

6. Vengono visualizzate le proprietà del modulo. Selezionare **OK**.
7. A questo punto il modulo IMS viene generalmente visualizzato nell'elenco.

8. Fare clic su **Close**, quindi selezionare in sequenza **OK**, **OK** e **OK**.
9. Chiudere e riavviare Outlook.

8.1.7.6 B6. Verifica del funzionamento di Exchange

Questa operazione è utile per verificare che l'account IMS si sia connesso correttamente a Exchange Server.

Per controllare e verificare il funzionamento di IMS:

1. Prima di effettuare le operazioni descritte in questa sezione, verificare di aver completato tutti i passaggi descritti in **B5. Verifica dell'installazione del client IMS** 289.
2. Sul server Exchange aprire **Exchange Administration Manager**.
3. Espandere **Server Name and Mailbox Store**.
4. Selezionare **Logons** e ricercare il nome dell'account IMS. Vengono visualizzati solo gli account con una connessione attiva.
5. Selezionare **Mailboxes** per visualizzare i messaggi IMS ricevuti e inviati.
6. Lasciare un messaggio vocale nella casella vocale dell'utente IMS.
7. Quando si termina la chiamata, il campo **Total Items** della casella postale IMS viene temporaneamente incrementato di 1, quindi il messaggio viene inviato dalla casella postale IMS a quella dell'utente, il cui campo **Total Items** incrementa di 1. Per impostazione predefinita non ci devono essere messaggi nella casella postale IMS.

8.1.8 C. Manutenzione

8.1.8.1 Aggiornamento

Aggiornamento da versioni di VoiceMail Pro inferiori alla 3.2

Ricordarsi sempre di esportare le impostazioni della versione esistente di Voicemail Pro prima di eseguire l'aggiornamento. Benché l'aggiornamento non abbia alcun effetto sulle cartelle che contengono annunci e messaggi, la versione modificabile del flusso chiamate viene cancellata.

Accedere al sistema utilizzando l'account IMS.

Per eseguire l'aggiornamento da versioni di Voicemail Pro comprese tra la 3.2 e la 4.0:

1. **Esportazione del database**
   Prima di rimuovere Voicemail Pro durante l'aggiornamento, è necessario creare una copia di backup del database che contiene i flussi delle chiamate e che contiene anche le eventuali modifiche personalizzate apportate al flusso di chiamate predefinito.
   1.1. Avviare il client Voicemail Pro.
   1.2. Aprire il menu **File** e selezionare l'opzione **Importa o Esporta**.
   1.3. Selezionare l'opzione **Esporta flusso chiamate** e fare clic su **Avanti**.
   1.4. Immettere il percorso e i nome del file con estensione .mdb; ad esempio ***C:\temp\backup.mdb***. Fare clic su **Avanti**.
   1.5. Fare clic su **Fine** per avviare l'esportazione, quindi fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di esportazione.
   1.6. Chiudere il client Voicemail Pro.
   1.7. Il passaggio successivo consiste nell'effettuare il backup del registro di sistema in modo da non perdere le impostazioni della versione precedente di Voicemail Pro.
2. **Backup del registro di sistema**
   È necessario effettuare il backup di tutte le impostazioni del registro di sistema associate a Voicemail Pro.
   2.1. Inserire il CD con la nuova versione di Voicemail Pro e annullare l'installazione guidata che si avvia automaticamente.
   2.2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD e selezionare **Apri**.
   2.3. Individuare il file **backupreg.bat** e selezionarlo con un doppio clic del mouse per eseguire l'applicazione. Viene effettuato il backup delle impostazioni del registro del sistema.
   2.4. Nel passaggio successivo viene rimosso Voicemail Pro. Verificare che i 3 file siano stati creati correttamente e che contengano dati appropriati.
3. **Rimozione di VoiceMail Pro**
   Prima di installare la nuova versione di Voicemail Pro, è necessario rimuovere le versioni precedenti..
   3.1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
   3.2. Selezionare **Installazione applicazioni**.
   3.3. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** e fare clic su **Aggiungi/rimuovi**.
   3.4. Tra le opzioni visualizzate selezionare **Rimuovi**, quindi fare clic su **Avanti**.
   3.5. Seguire le istruzioni visualizzate per completare la rimozione della versione dell'applicazione.
   3.6. Al termine della procedura, selezionare l'opzione **Sì, riavviare il computer adesso** e fare clic su **Fine**.
   3.7. A questo punto è necessario riavviare il server. Non ignorare questo passaggio.
4. Dopo il riavvio del server, è necessario accedere nuovamente a IMS.
5. **Ripristino del registro di sistema**
   A questo punto è necessario ripristinare il registro di sistema di Voicemail Pro di cui è stato effettuato il backup nel punto 2.
   5.1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD che contiene il CD di Voicemail Pro e selezionare **Apri**, dopo aver eventualmente reinserito il CD e annullato l'installazione guidata.
   5.2. Individuare il file **restorereg.bat** e selezionarlo con un doppio clic del mouse per eseguire l'applicazione. Vengono ripristinate le impostazioni del registro di sistema associate con Voicemail Pro.
   5.3. Verificare che le voci del registro siano state ripristinate correttamente.
   5.4. Avviare l'interfaccia di Voicemail Pro.
   5.5. Aprire il menu **File** e selezionare l'opzione **Importa o Esporta**.
   5.6. Selezionare l'opzione **Importa flusso di chiamate** e fare clic su **Avanti**.
   5.7. Selezionare il pulsante **Sfoglia** per individuare il file di backup, quindi fare clic su **Avanti**.
   5.8. Fare clic su **Fine** per avviare l'importazione, quindi fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di importazione.
6. **Installazione del nuovo software**
   Il passaggio successivo consiste nell'installare l'aggiornamento. Per ulteriori informazioni, vedere Installazione di VoiceMail Pro: panoramica e fare riferimento alle sezioni che si riferiscono all'opzione Voicemail Pro che si desidera installare.
7. **Ripristino del database**
   A questo punto è necessario ripristinare la copia del database del flusso chiamate che contiene le eventuali modifiche personalizzate apportate al flusso chiamate predefinito.
   7.1. Avviare Voicemail Pro.
   7.2. Aprire il menu **File** e selezionare **Importa o Esporta**.
   7.3. Selezionare **Importa flussi chiamate**.
   7.4. Fare clic su **Avanti**.
   7.5. Fare clic su **Sfoglia** e individuare il file che contiene il backup dei flussi chiamate.
   7.6. Selezionare il file e fare clic su **Apri**.
   7.7. Nella finestra **Importa o esporta flussi chiamate** fare clic su **Avanti**.
   7.8. Fare clic su **Fine** per avviare l'importazione del database.
   7.9. Fare clic su **Chiudi** per terminare la procedura di importazione.
   7.10. Fare clic su **Salva e attiva**.

8. A questo punto l'installazione della nuova versione di Voicemail Pro è terminata. Per verificare che il sistema funzioni, comporre ***17** da un qualunque interno. Generalmente viene riprodotto l'annuncio della casella postale.

Aggiornamento dalla versione 3.2

È possibile eseguire l'aggiornamento da IP Office Voicemail Pro 3.2 a IP Office 4.0. Dopo l'aggiornamento, è comunque possibile continuare a usare il client di Voicemail 3.2 per aggiornare Voicemail Pro 4.0. Tuttavia, per modificare alcune delle nuove funzioni come le preferenze per la funzione Chiamata in uscita o per usare usare i punti di inizio per gli annunci personali, è necessario usare l'ultima versione del client di IP Office Voicemail Pro.

Per eseguire l'aggiornamento dalla versione 3.2:

1. Arrestare tutti i servizi Voicemail Pro in esecuzione. Generalmente è consigliabile anche effettuare un backup del registro di sistema, dei flussi chiamate e possibilmente della cartella Voicemail Pro prima di continuare.
2. Inserire il **CD di IP Office VoiceMail Pro** nell'unità corrispondente. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su Sfoglia per ricercare il file **Setup.exe** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra **Selezionare la lingua di installazione**.
3. Selezionare la lingua in cui installare il software. l messaggi del programma di installazione verranno visualizzati nella lingua selezionata.
4. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato il messaggio '***Il programma di installazione aggiornerà IP Office VoiceMail Pro***'. Continuare?
5. Fare clic su **Sì**. Viene visualizzata la finestra Aggiornamento di IP Office Voicemail Pro.
6. Fare clic su **Avanti** per avviare l'aggiornamento. Viene visualizzata la finestra che mostra lo stato dell'installazione. L'avanzamento dell'aggiornamento viene mostrato sulla barra del tempo. Viene visualizzata la finestra Installazione guidata terminata.
7. Fare clic su **Fine**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail.
8. Inserire i dettagli dell'account e-mail e fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra che contiene le impostazioni dell'applet del pannello di controllo di IP Office VoiceMail Pro.
9. Inserire le impostazioni desiderate per ciascun modulo e fare clic su **OK**.
10. Fare clic su **Sì** quando il programma chiede se si desidera avviare il servizio Voicemail Pro.
11. Riavviare il PC e verificare che i servizi vengano avviati correttamente e che Voicemail funzioni.
12. A questo punto l'installazione della nuova versione di Voicemail Pro è terminata. Per verificare che il sistema funzioni, comporre ***17** da un qualunque interno Generalmente viene riprodotto l'annuncio della casella postale.

8.1.8.2 Registrazione degli errori del servizio IMS

Se IMS è installato, è possibile selezionare la scheda Impostazioni di sistema. È possibile specificare il livello di registrazione per i servizi Server gateway IMS e Server voce IMS. Sono disponibili quattro livelli di registrazione, che forniscono livelli di dettaglio diversi.

Generalmente la registrazione deve essere effettuata solo se si rilevano problemi in IMS ed è necessario effettuare una diagnosi accurata. Le informazioni vengono registrate in Visualizzatore eventi.

Per specificare il livello di registrazione per il servizio IMS:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni di sistema**.

4. Nelle caselle **Livello registrazione** selezionare il livello da usare per ciascun servizio IMS.
   · **Nessuna**: non viene effettuata alcuna registrazione
   · **Alcune**: livello di registrazione basso in cui vengono registrati solo gli errori
   · **Maggior parte**: livello di registrazione medio in cui vengono registrati solo gli errori e gli avvisi
   · **Tutti**: vengono registrati tutti gli errori, gli avvisi e le informazioni
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
7. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

8.1.8.3 Nome del server host IMS

Se IMS è installato, è possibile selezionare la scheda Impostazioni percorso. È necessario specificare il nome del computer del PC server che ospita il servizio Voce IMS. Generalmente questo servizio è installato sullo stesso PC del server Voicemail Pro.

Per specificare il nome del PC che funge da server host per IMS:

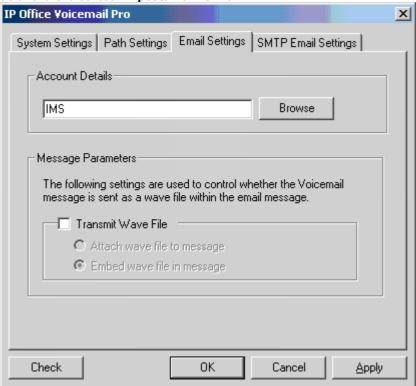
1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office Voicemail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Aprire la scheda **Impostazioni percorso**.

4. Inserire il nome del computer su cui è stato installato il servizio Voce IMS.
   · In alternativa fare clic su **Sfoglia** e scegliere il nome del computer.
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. Fare clic su **OK**. Viene visualizzato un messaggio che chiede di riavviare i servizi interessati per rendere effettive le modifiche.
7. Selezionare **Sì**. I servizi ai quali sono state apportate modifiche vengono automaticamente arrestati e riavviati.

8.1.8.4 Impostazioni e-mail di IMS

È possibile configurare alcune impostazioni e-mail, come l'account da usare per la posta e la modalità di trasmissione dei file .wav.

Per configurare le impostazioni e-mail:

1. Aprire il Pannello di controllo di Windows.
2. Selezionare **IP Office VoiceMail Pro** per aprire la finestra corrispondente.
3. Selezionare la scheda **Impostazioni e-mail**.

4. Nella finestra **Dettagli account** inserire il nome dell'account e-mail MAPI (***IMS***) da usare per i messaggi e-mail oppure fare clic su Sfoglia per visualizzare l'elenco di tutti gli account e-mail disponibili.
   - Per IMS, è necessario usare l'account IMS già configurato. Se Outlook è stato installato correttamente, è generalmente possibile ricercare l'account. Se non è possibile visualizzare l'account IMS, verificare che il responsabile IT non abbia nascosto l'account in Exchange.
5. Fare clic su **Controlla** per salvare le modifiche apportate.
6. L'opzione Parametri messaggi è disponibile solo se IMS è già stato installato. Per IMS è possibile specificare la modalità di trasmissione dei file .wav dei messaggi vocali tramite e-mail. L'invio di file .wav in rete incrementa il carico sulla rete e i server di rete. Un messaggio di un minuto occupa un file .wav di 1 MB.
   - Per trasmettere i file .wav, selezionare la casella di controllo **Trasmetti file wave**.
   - Selezionare una delle seguenti opzioni per la trasmissione dei file .wav:
     - Selezionare **Allega file wave al messaggio** per consentire al destinatario di copiare i file .wav e di usarlo in altre applicazioni.
     - Selezionare **Incorpora file wave nel messaggio** per consentire al destinatario di incorporare un file in un messaggio. I file incorporati sono compressi e quindi più piccoli rispetto agli allegati.
7. Fare clic su **OK**.

8.1.8.5 Risoluzione dei problemi relativi alle impostazioni DCOM

La selezione delle due opzioni elencate di seguito consente di visualizzare gli errori relativi alle impostazioni DCOM.

- **Enable Auditing**
  Quando si configura inizialmente un server o una workstation Windows, per impostazione predefinita la funzione di verifica a livello di sistema è sempre disabilitata. Per attivarla, è necessario usare Manager, aprire il menu Policies e selezionare "Audits". Attivare tutti i controlli e selezionare tutte le caselle di controllo "Failure", quindi fare clic su OK per visualizzare nel registro degli eventi del sistema tutti i problemi di protezione DCOM e stabilire quando si sono verificati.

- **Check Batch Job Permissions**
  Questo tipo di problemi deriva talvolta dal fatto che il pacchetto è configurato per essere eseguito con un'identità specifica, che non dispone però delle autorizzazioni "Log in a batch job". Questo problema è molto comune e può essere facilmente rilevato controllando il componente dopo aver impostato l'identità del pacchetto su "Interactive user". Se l'applicazione si avvia come utente interattivo, ma non come l'identità specificata, è possibile che l'identità usata non sia valida (nel qual caso l'errore viene salvato nel registro di protezione del sistema) oppure che l'autorizzazione "Log in as batch" non sia stata concessa all'ID e che conseguentemente venga visualizzato un messaggio MTS anomalo.
  .1. In Windows 2000, seguire questa procedura:
  .2. Selezionare il menu Start, quindi scegliere **Programmi** | **Strumenti di amministrazione** | **Criteri di protezione locali**.
  .3. Il riquadro sinistro visualizza una struttura ad albero. Fare clic sul simbolo (+) a sinistra di Criteri locali per visualizzare Criteri controllo.
  .4. Selezionare Criteri controllo e verificare quali criteri di controllo risultano abilitati nel riquadro destro. Fare clic con il pulsante destro del mouse sui singoli criteri per abilitarli o disabilitarli.
  .5. Specificare se i controlli devono generare un risultato positivo o negativo selezionando le seguenti opzioni: Controlla eventi di accesso, Controlla accesso agli oggetti e Controlla uso dei privilegi.
  .6. Chiudere la finestra Criteri di protezione locali.

Dopo aver attivato tutti i criteri di controllo, ripetere il controllo del client. Se viene visualizzato un messaggio di errore, usare il visualizzatore eventi per vedere se il problema è dovuto a eventi DCOM. I singoli eventi indicano perché l'accesso è stato negato. Inoltre, è possibile anche stabilire chi si è connesso al client e verificare se si tratta di un utente del dominio o locale. In taluni casi è possibile anche che il protocollo richiesto dal client non sia disponibile sul server e così via. Nel registro di sistema vengono aggiunti file di registro COM.

8.1.8.6 Tracciamento in modalità Debug

Molte applicazioni, tra cui Voicemail Pro e IMS, generano messaggi relativi alle operazioni che possono essere visualizzati tramite Debug View (DbgView). Questa applicazione può essere scaricata da **http://marketingtools.avaya.com/tools/debug**.

```
DbgView
File  Edit  View  Help
03/04 15:38:33.531 DbgOut    (01,5) 2816,2892: DllMain(hinstDLL=0x10000000, fdwReason=DLL_THREAD_DETA
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: Create New User 192.168.42.1 port=4098
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872: Licence Summary for 192.168.42.1
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         Voicemail Pro is licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         Integrated messaging is licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         VPIM is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         Voice recording library is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         3rd Party Database is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         VB Scripting is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         Outlook Calendar based greetings is NOT licenc
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         ScanSoft TTS Support is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,3) 2816,2872:         Generic TTS Support is NOT licenced
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: BulkInfoRequest 192.168.42.1 3
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872:     PBX Requesting ALaw companding
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: Initialize Sequencer tx_seq=0, rx_seq=0
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: TFTPLoadFile 192.168.42.1
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: 0 mailboxes were open (but not active) when flushed
03/04 15:38:33.906 DbgOut    (01,5) 2816,2612: DllMain(hinstDLL=0x10000000, fdwReason=DLL_THREAD_ATTA
03/04 15:38:33.906 DbgOut    (01,5) 2816,2900: DllMain(hinstDLL=0x10000000, fdwReason=DLL_THREAD_ATTA
03/04 15:38:33.906 vmprov5s  (09,5) 2816,2872: DevIO::StartTask 192.168.42.1
Ready
```

Installazione

1. Scaricare il file .zip.
2. Estrarre i file in una cartella, come c:\debug, sul server.
3. Eseguire **DbgView.exe**.
4. Gli eventi vengono visualizzati nella finestra DbgView ma possono anche essere salvati in un file se richiesto. Il livello di dettaglio delle informazioni visualizzate può essere filtrato in modo da visualizzare solo le attività desiderate.

Registrazione

1. Eseguire **DbgView.exe**.
2. Selezionare **File | Log Preferences**.

3. Configurare le impostazioni di registrazione desiderate e fare clic su **OK**.
4. Mentre **DbgView** è in esecuzione, la traccia visibile viene copiata anche nel file specificato.
5. I file di registro di debug possono essere aperti anche come programmi come **Wordpad**.

Filtri

1. Selezionare **View | Debug Filters**.

2. Selezionare il modulo per cui si desidera incrementare o ridurre il livello di controllo.
3. Nel riquadro destro, impostare il livello di controllo desiderato.
4. Chiudere la finestra **Configure Debug Filters**.

Tracciamento IMS

La funzione di tracciamento IMS può essere attivata tramite numerose chiavi del registro di sistema. Le chiavi del server IMS possono essere impostate tramite i valori del registro HKEY_LOCAL_MACHINE. Le chiavi del client IMS vengono impostate tramite HKEY_CURRENT_USER. Tutte le chiavi sono valori REG_DWORD e vengono disattivate se non sono state impostate oppure se vengono impostate su 0.

IMS	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.

Voicemail	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging\Voicemail
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableConnectionTracing	Questa chiave consente di ottenere informazioni diagnostiche sulle connessioni (da server a server o da client a server).
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).

Gateway	HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\AVAYA\Integrated Messaging\Gateway
Debugging	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ChannelEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi dei canali voce ricevuti.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableConnectionTracing	Questa chiave consente di ottenere informazioni diagnostiche sulle connessioni (da server a server o da client a server).
EnableFunctionTracing	Questa chiave viene generalmente usata dal software client per eseguire il tracciamento delle funzioni in esecuzione.
EnableObjectTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli oggetti COM creati.
EnableProxyTracing	I client che si connettono a un server utilizzano sempre un proxy. Questa chiave consente di eseguire il tracciamento delle informazioni provenienti dal proxy.
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).
EnableTagTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni oggetti interni al momento stesso in cui vengono creati; ad esempio gli oggetti canale per la riproduzione vocale. Questa chiave può essere usata quando è presente una traccia nell'elenco oggetti.
FireEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi inviati dal server ai client.
MailboxEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi delle caselle postali ricevuti.
MessageEvtSinkTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi relativi ai messaggi ricevuti.

Chiavi del client IMS	HKEY_CURRENT_USER\Software\Avaya\Integrated Messaging\Client
EnableTracing	Attivare questa chiave per poter effettuare il tracciamento tramite le chiavi elencate di seguito.
ConstructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante la creazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
DestructorTracing	Questa chiave consente di effettuare il tracciamento durante l'eliminazione di alcuni oggetti COM. Non è tuttavia generalmente usata a scopi diagnostici.
EnableFunctionTracing	Questa chiave viene generalmente usata dal software client per eseguire il tracciamento delle funzioni in esecuzione.
EnableObjectTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli oggetti COM creati.
EnableProxyTracing	I client che si connettono a un server utilizzano sempre un proxy. Questa chiave consente di eseguire il tracciamento delle informazioni provenienti dal proxy.
EnableRefTracing	Questa chiave consente di vedere quando il conteggio di riferimento di alcuni oggetti COM viene modificato (tramite AddRef, Release).

EnableTagTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni oggetti interni al momento stesso in cui vengono creati; ad esempio gli oggetti canale per la riproduzione vocale. Questa chiave può essere usata quando è presente una traccia nell'elenco oggetti.
MAPIEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi MAPI ricevuti da MAPI.
MessageProcessingTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento dei comandi del server usati da un interno.
UMSEventTracing	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento degli eventi ricevuti dal server IMS.
TimeAndTrace	Questa chiave consente di eseguire il tracciamento di alcuni eventi MAPI elaborati.

Tutte le chiavi sono riferite ai singoli componenti, come indicato di seguito:

- IMS (Voice) Server – "SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\VoiceMail" (ad esempio "HKLM\SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\VoiceMail")
- IMS (Gateway) Server – "SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Gateway"
- IMS Administration – "SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Admin"
- Client IMS – "SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Client" (ad esempio "HKCU\SOFTWARE\Avaya\Integrated Messaging\Client").

Chiavi specifiche per il server VM

- "CtiNotifyTracing": consente di eseguire il tracciamento per individuare la presenza di eventi Cti
- "VmsNotifyTracing": consente di eseguire il tracciamento per individuare la presenza di eventi VMP API

8.1.9 D. Problemi noti

8.1.9.1 Problemi durante la connessione a IMS tramite un controller di dominio

Scenario:
Voicemail Pro con IMS deve essere eseguito su un PC in esecuzione in un controller di dominio. È utile ricordare che è generalmente preferibile non installare IMS in un controller di dominio.

Problema:
Voicemail Pro e IMS sono in esecuzione in un controller di dominio e i clienti IMS hanno problemi di connessione.

Soluzione:
tutti gli utenti del dominio che utilizzano i clienti IMS devono essere in grado di eseguire operazioni di lettura e scrittura nella cartella C:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Accounts sul server.

8.1.9.2 Problemi durante la connessione/sincronizzazione con IMS

Questa sezione spiega cosa fare se si rilevano problemi di connessione al server IMS o di sincronizzazione.

Sul PC client

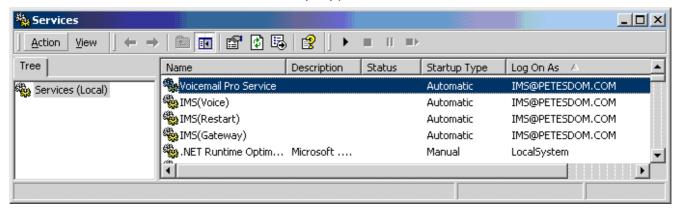
Verificare che il nome della casella postale inserito corrisponda ESATTAMENTE a quello specificato nella sezione corrispondente del modulo Utente, ossia alla voce inserita nel campo Nome utente della finestra Profilo utente di IP Office. Fare attenzione alle lettere minuscole/maiuscole. Verificare che tutti i nomi utente siano stati inseriti correttamente e che non siano stati utilizzati caratteri non permessi. È possibile solo usare caratteri alfanumerici, ma non segni di punteggiatura. Se le informazioni non sono corrette, il client IMS non è in grado di connettersi a IMS Server.

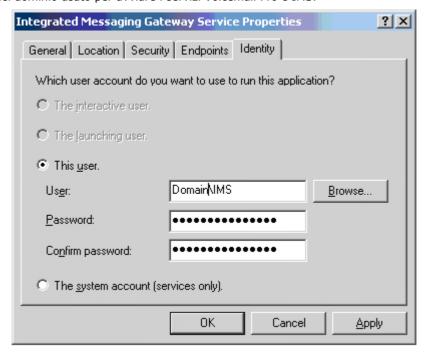
Voicemail rimuove gli spazi alla fine dei nomi delle caselle postali. Quindi, se si lasciano spazi alla fine del nome della casella postale dell'utente in IP Office Manager, tale spazio viene rimosso al momento della creazione delle caselle postali. Conseguentemente non è possibile trovare la casella postale a causa del fatto che il nome utente e la directory non corrispondono. Pertanto, è necessario verificare che non vengano lasciati spazi alla fine dei nomi utente in Manager.

Verificare di aver installato il client SPECIFICATO sul server VMPro/IMS e che sia possibile effettuare il test ping sul nome del server. In alcuni casi può essere utile inserire una voce per gli host e Imhost utilizzando l'opzione #PRE di lmhosts.

Rimuovere il client, riavviarlo e reinstallarlo, verificando che le impostazioni siano corrette, quindi modificare le impostazioni dcomcnfg descritte in precedenza ed eseguire sempre il file AvayaFW.bat anche nel caso in cui il firewall di Windows sia disattivato.

Sul server Voicemail Pro/IMS

Verificare di aver usato l'account del dominio corretto (IMS) per avviare i servizi IMS e il servizio VMPro.

Sul server

In dcomcnfg verificare che l'identità dell'account usato per eseguire IMS Gateway, IMS Voice e IMS Restart Services corrisponda a quello del dominio usato per avviare i servizi Voicemail Pro e IMS.

Verificare che l'account disponga almeno dei diritti amministrativi locali per il PC e dei diritti amministrativi locali e per il

dominio.

Controllare il visualizzatore degli eventi, provare ad arrestare e avviare i servizi VMPro e IMS, e verificare che non vengano generati errori. Verificare che il livello di registrazione sia impostato su Most o All.

Aprire il Pannello di controllo ed eseguire l'applet del pannello di controllo di IP Office Voicemail Pro, controllare tutte le schede, verificare che tutte le informazioni siano corrette e che sia possibile ricercare il server e l'account e-mail. Eseguire il controllo in fondo all'applet e verificare che non restituisca errori. Quindi, controllare il visualizzatore eventi e verificare che non ci siano errori. Se il livello di registrazione è impostato su Most o All, il registro del visualizzatore eventi non deve contenere errori.

Verificare che l'account di Outlook sia stato impostato correttamente e che sia in grado di inviare e ricevere posta. Utilizzare l'account di dominio che si prevede di usare per avviare i servizi Voicemail Pro e IMS. Verificare che sia possibile inviare e ricevere posta.

Eseguire IMS Admin Tool e verificare che le caselle postali siano state configurate correttamente. Rimuovere le assegnazioni e reinserirle verificando che sia possibile ricercare e trovare gli account di login e-mail e NT. Non inserire direttamente questi dati per evitare di commettere errori. Se non è possibile ricevere messaggi e-mail, ma le impostazioni sono corrette, è possibile provare a inserire l'indirizzo e-mail SMTP (Utente@domino.com) nella sezione E-mail, verificando che sia stato digitato correttamente. A questo punto, è sufficiente "sincronizzare" l'account facendo clic con il pulsante destro del mouse e selezionando l'opzione corrispondente. Al termine di questa operazione, aprire il visualizzatore eventi e verificare che non ci siano nuovi errori.

Riavviare il server VMPro/IMS e verificare che possa essere riavviato senza problemi, che avvii tutti i servizi richiesti e che non ci siano errori relativi all'applicazione o al sistema nel visualizzatore eventi.

Verificare che il file eseguibile IMSClient non sia stato eseguito su VMPro/IMS. Selezionare la scheda relativa all'installazione e alla rimozione di applicazioni e verificare che il client IMS non sia presente nell'elenco.

A questo punto può essere opportuno verificare se i client sono in grado di connettersi. Se il client è stato installato su un solo computer, è consigliabile provare a installarlo anche su altri computer. Provare a usare più marche, modelli e sistemi operativi per verificare se il problema interessa un'installazione o una build specifica. Se il problema di connessione persiste, è probabile che derivi da un problema del server. Se il problema si verifica solo su alcuni computer, è probabile che il problema derivi dal client.

ELEMENTI IMPORTANTI DA RICORDARE

Per poter interagire con Voicemail e il componente di posta, gli utenti devono connettersi al server IMS Gateway sul PC su cui è installato Voicemail. L'uso della modalità non in linea non permette di effettuare la sincronizzazione.

- Quando si installa IMS, è sempre necessario installare Windows Messaging (MAPI) prima di Voicemail Pro.
- Ciò garantisce la connettività a Microsoft Exchange Server.
- IMS (Voice) deve essere installato sullo stesso PC di Voicemail Server.
- Quando si configura la casella postale per il client IMS tramite la pagina Integrated Messaging nella finestra di dialogo Opzioni di Outlook, è necessario verificare che il nome della casella postale corrisponda a quello dell'utente e non al suo numero di interno.

8.1.9.3 Errore 80004005 non specificato

Quando si seleziona il telefono per la riproduzione di un messaggio, è possibile che venga visualizzata una finestra di dialogo con un errore simile a quello mostrato nella figura.

Questo messaggio di errore viene generalmente visualizzato solo quando si seleziona un telefono come dispositivo di output. Se il messaggio è incorporato o allegato, è tuttavia possibile riprodurlo tramite gli altoparlanti di Windows.

Causa

Questo messaggio di errore deriva generalmente da un problema di configurazione delle autorizzazioni, che impedisce al client di stabilire una connessione con l'interno desktop.

Nella maggior parte dei casi questo problema si verifica quando il numero di interno a cui il client IMS deve connettersi è stato configurato in modo errato.

Soluzione

Per esaminare ed eventualmente risolvere il problema, aprire Outlook, selezionare Strumenti > Opzioni, quindi scegliere la scheda Integrated Messaging. Inserire il numero di interno corretto nel campo corrispondente.

Al termine dell'operazione, provare a riprodurre nuovamente il messaggio sul client e verificare che il problema non si ripeta.

8.1.9.4 Uso della modalità Cached Exchange di Outlook

Avaya IP Office Integrated Messaging non supporta l'uso della modalità Cached Exchange di Microsoft Outlook (disponibile in Outlook 2003).

Questa modalità può provocare numerosi problemi soprattutto quando si sincronizzano le indicazioni dei messaggi di attesa con i terminali IP Office.

Per disabilitare la modalità Cached Exchange:

1. Selezionare **Start | Impostazioni | Pannello di controllo | Posta**.
2. Selezionare **Email Accounts**.
3. Selezionare **View or change existing email Accounts**.
4. Selezionare **Microsoft Exchange Server**
5. Selezionare **Change**.
6. Deselezionare **Use Cached Exchange Mode**.
7. Fare clic su OK.
8. Chiudere e riavviare Outlook per rendere effettive le modifiche.

Uso della modalità Cached

Gli utenti di IMS che desiderano usare la modalità Cached mentre lavorano fuori ufficio possono temporaneamente abilitare la modalità.

1. Attivare **Cached Exchange Mode**.
2. Selezionare la scheda Integrated Messaging.
3. Selezionare **Prompt before connecting to Voicemail Server** .
4. Fare clic su OK.
5. Chiudere Outlook.

A questo punto quando si accede al sistema remotamente e si apre Outlook, viene visualizzato il messaggio ***"Do you wish to connect to the Integrated Messaging server"***. Selezionare **No** prima di aprire Outlook per evitare che l'applicazione tenti di sincronizzare i messaggi Voicemail di Outlook con quelli di Voicemail Pro.

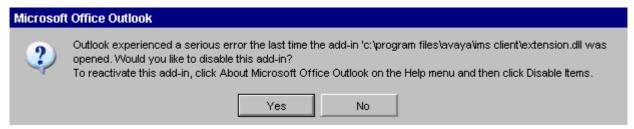
Quando si torna in ufficio, è necessario selezionare Cached Exchange Mode, riaprire Outlook e connettersi al server Voicemail Pro per sincronizzare i messaggi.

8.1.9.5 Trasferimento di un account IMS su un nuovo PC

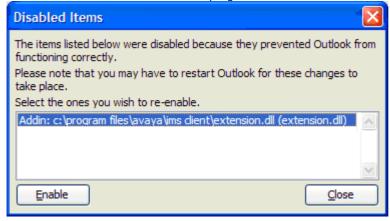
I flussi chiamate, i saluti, gli account utente IMS e le altre impostazioni utente di Voicemail possono essere trasferiti su un altro server Voicemail Pro tramite la seguente procedura:

1. Esportare i flussi chiamate di Voicemail.
2. Effettuare il backup degli account, dei nomi, delle cartelle dei saluti e dei file .wav personalizzati in una directory a parte.
3. Selezionare la cartella C:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Pro, quindi eseguire il file Backupreg.bat per effettuare il backup di tutte le informazioni inserite in IMS Admin Tool e salvarle in VMPRO.arf, NETALY.arf, IMSGATEWAY.arf. I file di backup vengono salvati in C:\%WINDIR%\temp (dove %WINDIR% è la directory di installazione di Windows).
4. Copiare i tre file sull'unità di backup.
5. Installare Voicemail Pro sul nuovo PC.
6. Arrestare i servizi Voicemail Pro e copiare gli account, i nomi, le cartelle degli annunci e i file .wav personalizzati contenuti sul vecchio PC nella directory corrispondente del nuovo PC.
7. Copiare i file VMPRO.arf, NETALY.arf e IMSGATEWAY.arf nella directory Temp di Windows del nuovo PC (C:\windowstemp o C:\winnt\temp).
8. Eseguire il file Restorereg.bat per ripristinare le informazioni sull'account utente di IMS.
9. Avviare Voicemail Pro e i servizi IMS.
10. Importare il database VM Pro, salvarlo e attivarlo.

8.1.9.6 Client IMS non visualizzato in Outlook

Talvolta può accadere che la scheda Integrated Messaging sia disabilitata e non venga pertanto visualizzata quando si seleziona Strumenti > Opzioni in Outlook. Questo problema si verifica quando Outlook disabilita il file Extension.dll. Questa condizione può verificarsi quando un utente IMS apre Microsoft Outlook e tenta di eseguire la sincronizzazione con il server VoiceMail Pro. Se successivamente l'utente chiude e riapre Outlook, è possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore:

Se l'utente seleziona **Yes**, Outlook si apre, ma il client Integrated Messaging non è in grado di sincronizzare Outlook con la casella postale Voicemail del client. In questo caso, l'utente può comunque selezionare i messaggi IMS e riprodurli, ma l'indicazione di messaggio in attesa rimane accesa.

Per verificare se il modulo aggiuntivo Extenstion.dll è stato disabilitato:

1. Aprire Outlook. Selezionare **? | Informazioni su Microsoft Office Outlook**.
2. Selezionare **Disabled Items**.
3. Outlook visualizza un elenco di tutti i programmi disabilitati.

4. Evidenziare **Addin: c:\program files\avaya\ims client\extension.dll**.
5. Selezionare **Enable**.
6. Fare clic su **Chiudi**.
7. Aprire e chiudere Outlook e verificare che la scheda Integrated Messaging venga visualizzata quando si seleziona **Opzioni | Strumenti**.

8.1.9.7 Impostazioni per le porte firewall

Gli utenti Windows che installano e usano applicazioni firewall di terze parti, come MacAfee Personal Firewall, possono riscontrare dei problemi quando utilizzano Avaya IP Office Integrated Messaging Service con Outlook, se le porte bloccate dal programma di installazione di queste applicazioni sono chiuse.

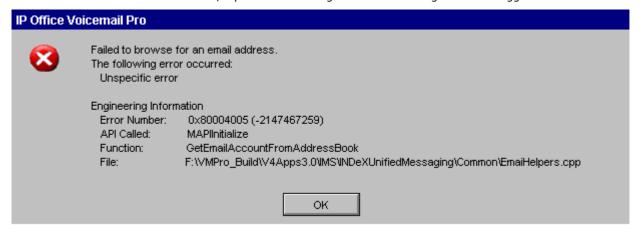
Generalmente i problemi più comuni sono i seguenti:

- L'indicazione di messaggio in attesa non si spegne dopo la riproduzione dei messaggi
- Non è possibile stabilire una connessione con Integrated Messaging Service quando Microsoft Outlook è aperto

In questo caso, è necessario configurare le seguenti porte per la gestione del traffico in entrata/uscita:

- Porta UDP 67
- Porta UDP 69
- Porta TCP 135
- Porta TCP 2000
- Porta UDP 50791
- Porta UDP 50799

8.1.9.8 Errore VMPro 0x80004005

Durante l'installazione di Voicemail Pro, è possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore:

Questo errore viene normalmente visualizzato quando si seleziona Sfoglia per aggiungere un account e-mail per "Voicemail to Email" o "IMS". Ciò dipende dal fatto che Voicemail Pro tenta di aprire la cartella dei contatti di Outlook benché questa applicazione non sia installata sul server Voicemail Pro.

Per risolvere il problema, è possibile aggiungere le informazioni sugli account manualmente inserendo l'indirizzo e-mail completo nel campo Dettagli account e selezionando Applica. La selezione di Applica è indispensabile per salvare le impostazioni.

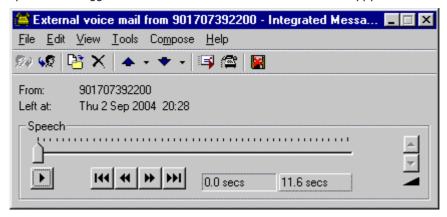
8.1.9.9 L'aggiornamento di Windows provoca l'arresto anomalo di Voicemail Pro

VoiceMail Pro può arrestarsi in modo anomalo a causa della non disponibilità di risorse di sistema durante il download di una patch di Windows in attesa di essere installata. Conseguentemente è possibile che Windows XP Professional e Windows 2003 disabilitino l'aggiornamento automatico di Windows e lo impostino su Notifica.

Gli aggiornamenti di Windows devono essere scaricati e installati regolarmente fuori dall'orario di ufficio, in modo da poter effettuare l'installazione manualmente e poter verificare accuratamente l'aggiornamento del software.

Per effettuare questa operazione, è possibile selezionare **Start | Impostazioni | Pannello di controllo | Sistema**, scegliendo la scheda **Aggiornamenti automatici** e facendo clic su **Notifica** o **Disattiva**.

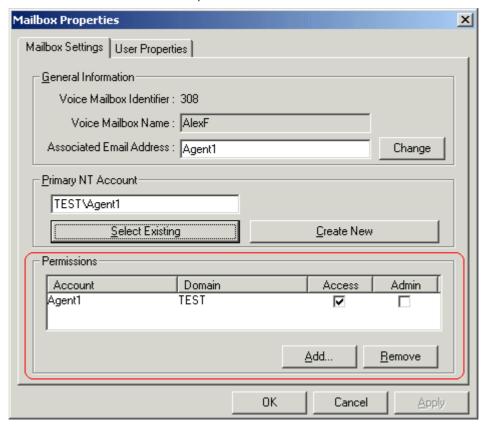
8.1.9.10 Salvataggio dei messaggi IMS dopo la manutenzione

I messaggi Voicemail letti vengono eliminati dopo l'intervallo di tempo specificato dall'amministratore del sistema Voicemail. L'intervallo di tempo predefinito è 30 giorni, ossia 720 ore. I client IP Office Integrated Messaging Pro possono tuttavia salvare una copia dei messaggi localmente facendo clic sull'icona del disco floppy sull'interfaccia integrata.

La visualizzazione di una croce rossa sopra all'icona del disco floppy indica che il messaggio non è stato salvato. In questo caso il messaggio verrà rimosso automaticamente durante la procedura di manutenzione. Per salvare il messaggio, è necessario fare clic sull'icona.

La visualizzazione di un segno di spunta verde sopra all'icona del disco floppy indica che il messaggio è stato contrassegnato per il salvataggio.

8.1.9.11 Gli utenti incaricati di Outlook rallentano IMS

I client IP Office Integrated Messaging Pro (IMS) possono talvolta risultare lenti o arrestarsi in modo anomalo se l'utente del client IMS ha definito uno o più utenti incaricati in Microsoft Outlook.

Questi utenti incaricati devono essere inclusi nelle impostazioni utente di IMS tramite IMS Administration Tool.

Pertanto, per tutti gli utenti configurati come incaricati in Outlook, è necessario aggiungere l'account del dominio e l'indirizzo e-mail nel campo Permissions, nonché selezionare l'autorizzazione "Access".

8.1.9.12 I client IMS non si connettono all'apertura di Outlook

I client IMS di Avaya IP Office Voicemail Pro non sono in grado di connettersi a Voicemail Pro quando Outlook è aperto. In taluni casi può accadere che si verifichino dei problemi sui client IMS se Outlook è aperto e il software IMS tenta di connettersi al server Voicemail Pro.

Il client IMS Client tenta di risolvere il nome del server Voicemail Pro, ma non riesce a portare a termine l'operazione se il nome del computer Voicemail Pro contiene carattere non alfanumerici.

Per questo motivo, il nome computer del server Voicemail Pro non deve mai contenere caratteri non alfanumerici.

Ad esempio "Voicemail_Pro" o "computer-001".

Il formato consigliato per il nome computer è "VoicemailPro" o "computer001".

Inoltre, è necessario anche installare un server DNS sulla rete locale e indirizzare le richieste DNS primarie dei client su questo server.

8.1.9.13 Avvio dei servizi IP Office tramite un file batch

Può talvolta accadere che alcuni computer non siano in grado di rispondere entro l'intervallo di tempo richiesto per consentire l'avvio di tutti i servizi Avaya nella sequenza corretta. In questo caso può essere opportuno creare un file batch per posticipare l'avvio di questi servizi fino quando il PC è correttamente in esecuzione.

I servizi di Avaya IP Office possono essere avviati correttamente al momento dell'avvio del sistema utilizzando un'azione pianificata in grado di avviare il file batch descritto di seguito. Lo scopo del file batch è quello di verificare che tutti i servizi vengano avviati correttamente e nell'ordine richiesto.

Per creare un file batch:

1. Verificare che tutti i servizi Avaya elencati di seguito vengano avviati in modalità **manuale**, ad eccezione di Key Server.
2. Creare il file batch descritto di seguito e salvarlo in %SYSTEMROOT%:
```
@echo off
rem Wait 60 seconds before execute.
timeout /t 60
net start CCC Delta Server
net start CCC Reporting
net start VMProDBService
net start Voicemail Pro Service
net start IMS(Restart)
net start IMS(Voice)
net start IMS(Gateway)
```
3. Creare un'azione pianificata per avviare il file batch al momento dell'avvio del sistema.

8.1.9.14 L'indicazione di messaggio in attesa non si spegne

Il campo Nome utente di tutti gli utenti di una rete SNC che utilizza Voicemail installato su un sistema centrale deve sempre contenere una voce univoca.

Esempi di nomi utente errati usati sullo stesso sistema possono essere:

- Utente 1: GIANNI ROSSI
- Utente 2: gianni rossi
- Utente 3: Gianni
- Utente 4: Gianni Rossi
- Utente 5: Gianni-Rossi

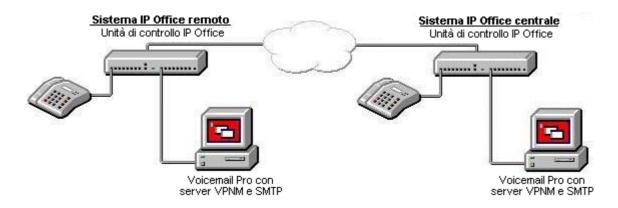
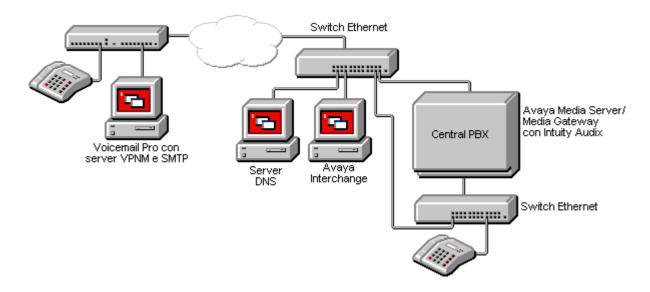
I nomi utente devono contenere solo caratteri alfabetici.

Se si utilizzano i nomi utente descritti in precedenza, è possibile che venga creata un'unica casella postale per tutti gli utenti. Ciò può comportare problemi durante l'aggiornamento delle indicazioni dei messaggi in attesa e problemi di sincronizzazione con IMS.

8.2 Installazione di Networked Messaging (VPNM)

Voicemail Pro Networked Messaging (VPNM) consente agli utenti di inoltrare messaggi vocali alle caselle postali sui sistemi Voicemail remoti. Ciò può essere fatto aggiungendo il componente VPNM durante l'installazione di Voicemail Pro.

Per il trasferimento dei messaggi tra i sistemi viene usato il formato SMTP/MIME, che consente di codificare sia l'elemento vocale del messaggio che le informazioni di testo aggiuntive.

Il seguente diagramma illustra l'uso di VPNM con due sistemi IP Office.

Il seguente diagramma fornisce un esempio su come configurare VPNM in modo da poter utilizzare per scambiare messaggi tra IP Office e Avaya Interchange. La procedura di configurazione varia a seconda delle caratteristiche di installazione della rete IP.

Ciascun server VPNM supporta un massimo di 200 caselle postali ed è possibile usare un qualsiasi numero di server VPNM. Tuttavia, per differenziare i piani di composizione, può talvolta essere necessario assegnare un prefisso a ciascun server. È possibile usare un massimo di 99 prefissi.

Questa sezione riepiloga le operazioni che devono essere eseguite per installare VPNM in modo da poter usarlo tra due sistemi IP Office e tra un sistema IP Office e un sistema Intuity Audix tramite Interchange.

Le istruzioni fornite in questa sezione devono essere integrate con le istruzioni fornite in altri documenti Avaya, come il documento "Avaya Interchange Release 5.4, Adding a VPIM System to Your Network" (in lingua inglese), perché le istruzioni per l'installazione di Interchange VPIM e VPNM sono uguali.

8.2.1 Requisiti per VPNM

Prima di tentare di installare VPNM, verificare che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- Verificare che ciascun server Voicemail Pro con VPNM sia collegato a un sistema IP Office. È necessario disporre di una licenza per Voicemail Pro e VPNM per ciascun sistema.
- Verificare il funzionamento di tutti i sistemi collegati alla rete VPNM per verificare che siano in grado di comunicare tramite la rete IP. Effettuare in particolare le seguenti verifiche:
  - Effettuare un test ping sull'indirizzo IP.
  - Effettuare un test ping sui nomi dei computer e sul nome di dominio completo, se si utilizza un dominio.
- Verificare che il server SMTP sia stato installato su tutti i server VMPro. Questa verifica può essere effettuata utilizzando il componente SMTP di Internet Information Service (IIS).

- Per eseguire il test digitare "Telnet <*nome del server SMTP*> 25".
- Verificare che i nomi dei server, se inseriti, contengano il nome del dominio completo.
- Verificare sempre che Voicemail Pro non sia stato installato sullo stesso server di Exchange e/o sul controller del dominio.

8.2.2 Installazione di Voicemail Pro con il supporto per VPNM

Questa sezione spiega come installare il software Voicemail Pro con il componente VPNM sul server Voicemail Pro.

Prima di iniziare:

1. Tramite IP Office Manager verificare di aver installato le licenze corrette per Voicemail Pro e IMS, controllando che il loro stato venga visualizzato come **Valido**. Le licenze richieste sono:
    - **Voicemail Pro (4 porte)** + **Additional Voicemail Pro (X porte)** per il numero complessivo di porte richiesto o supportato dall'unità di controllo IP Office.
    - **Networked Messaging -** Consente di usare VPNM con Voicemail Pro.

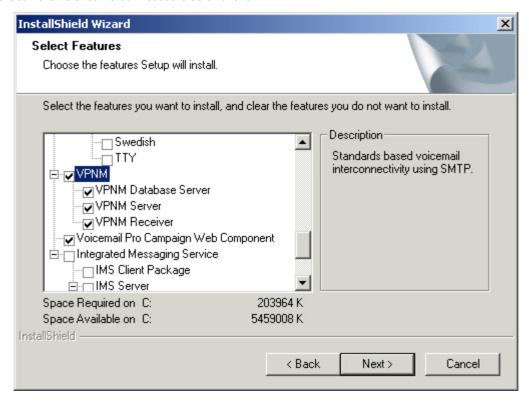
Per installare il software Voicemail Pro con il supporto per VPNM:

1. Inserire il CD di **IP Office Voicemail Pro**. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su **Sfoglia** per ricercare il file ***Setup.exe*** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
3. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
4. Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato. In questo caso è necessario aggiornare la versione anzichè installarne una nuova. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33.

    La procedura è la stessa anche nel caso in cui la versione di base di Voicemail Pro sia già stata installata sul PC e non si desideri installare IMS. L'unica differenza risiede nel fatto che quando il sistema chiede se si desidera modificare, riparare o rimuovere il programma, è necessario selezionare **Modifica** e selezionare la casella di controllo Integrated Messaging nelle fasi successive della procedura di installazione.

    In caso contrario, si avvia l'installazione di IP Office Voicemail Pro e si apre la finestra iniziale.

5. Nella finestra iniziale fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
6. Nella finestra Informazioni utente inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti visualizzati. Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.
7. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
8. Nella finestra Informazioni utente fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Scegliere il percorso di destinazione.
9. In questa finestra fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui installare il software Voicemail Pro. In alternativa fare clic su **Avanti** per usare la cartella visualizzata. Viene visualizzata la finestra Componenti Messaging in cui è possibile scegliere quali componenti installare.
10. Se non ci sono motivi specifici per modificare l'ubicazione, accettare quella predefinita.
11. Nella finestra Componenti Messaging evidenziare **Voicemail Pro (completa)**.
12. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Tipo di installazione.

13.In questa finestra selezionare **Personalizzata**.
14.Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Selezionare le funzioni in cui è possibile selezionare le funzioni Voicemail Pro aggiuntive che si desidera installare.
15.Scorrere l'elenco verso il basso e selezionare VPNM.

16.Verificare che siano state selezionate le seguenti opzioni:
- Il componente Campagne Web di Voicemail Pro **non** è richiesto per VPNM, ma viene installato se si seleziona l'installazione tipica del server Voicemail Pro. Se è già stato installato un server Web, ma non si prevede di usare il componente Campagne Web di Voicemail Pro, è possibile deselezionare la casella di controllo corrispondente per rimuovere il componente. Se si prevede di usare il componente, verificare che la casella di controllo sia selezionata per evitare che questa rimosso.
- Le opzioni ***Voicemail Pro*** e ***Voicemail Pro Server Service*** devono sempre essere selezionate.
- Verificare anche di aver selezionato **Voicemail Pro Client** e **Voicemail Pro Service**.
- Selezionare le caselle di controllo corrispondenti alle lingue aggiuntive richieste. Generalmente è sempre consigliabile selezionare **Inglese** o **Inglese (USA)**, oltre alle lingue eventualmente richieste dal cliente.
  - **Importante**
    Non deselezionare altre caselle di controllo per evitare di rimuovere inavvertitamente le funzioni software ad esse associate.
- Scorrere l'elenco verso il basso e selezionare **VPNM**.

17.Fare clic su **Avanti**. Se si sceglie di installare il componente Campagne Web, viene visualizzata la finestra Nome account del servizio. Viene quindi visualizzata la finestra Selezionare la directory principale del server Web in cui è possibile specificare la cartella in cui devono essere memorizzate le pagine delle campagne Web.
18.Per impostazione predefinita queste pagine vengono sempre memorizzate nella cartella ***C:\inetpub\wwwroot***. Per usare la cartella predefinita, fare clic su **Avanti**. Per specificare una cartella diversa, inserire il percorso della cartella desiderata oppure fare clic su **Sfoglia** per ricercarla.
19.Fare clic su **Avanti**. Viene quindi visualizzata la finestra Destinazione della directory degli script Web in cui è possibile specificare la cartella in cui devono essere memorizzati i componenti delle campagne Web.
20.Per impostazione predefinita questi componenti vengono sempre salvati nella cartella ***C:\inetpub\scripts.*** Per usare la cartella predefinita, fare clic su **Avanti**. Per specificare una cartella diversa, inserire il percorso della cartella desiderata oppure fare clic su **Sfoglia** per ricercarla.
21.Viene visualizzata la finestra Nome account del servizio, che mostra talvolta i dati dell'account dell'amministratore predefinito già inseriti.
22.Nella finestra Nome account del servizio inserire il **nome utente** e la **password** dell'account utente da usare per l'accesso e l'esecuzione del servizio Voicemail Pro. È generalmente necessario specificare l'account ***IMS*** già creato sul dominio e sul server Exchange. In alternativa, è anche possibile fare clic su **Sfoglia** e selezionare uno degli account disponibili sul PC o in rete dall'elenco.
23.Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi.
24.Per impostazione predefinita le cartelle del programma vengono create in una cartella chiamata IP Office. È possibile anche specificare una cartella diversa oppure selezionarne una dell'elenco di cartelle esistenti. Per scegliere una cartella diversa, inserire il nome della cartella nella finestra Cartelle programmi. Per usare una cartella esistente, evidenziare il nome della cartella desiderata nell'elenco delle cartelle esistenti.
25.Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Avvio della copia dei file. Prima che venga avviata la copia, viene visualizzato un riepilogo delle impostazioni selezionate.
26.Rivedere le impostazioni per verificare che siano corrette, Controllare in particolare che l'elenco contenga tutte le lingue desiderate, scorrendo la finestra verso il basso se richiesto. Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file. Viene visualizzata la finestra Stato installazione che fornisce informazioni sull'avanzamento

della procedura di installazione.
  · Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate.

27. Al termine dell'installazione, viene visualizzato un avviso che chiede all'utente di riavviare il computer. Selezionare **Sì, riavviare il computer**.
28. Fare clic su **Fine** per riavviare subito il computer.
29. Dopo il riavvio del server, viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail di IP Office Voicemail Pro in cui è possibile specificare il nome dell'account e-mail da usare per i messaggi e-mail SMTP inviati dal server Voicemail Pro.
30. Nella finestra di dialogo Dettagli account inserire il nome dell'account -email da usare oppure fare clic su **Sfoglia** per selezionare un account.
31. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail SMTP di IP Office Voicemail Pro in cui è possibile specificare i dati del server SMTP a cui il server Voicemail Pro deve inviare i messaggi. In alcuni casi è possibile che il nome del server venga visualizzato automaticamente.
    · Nella casella **Server di posta** confermare il nome visualizzato oppure inserire il nome del server da usare, verificando che il dominio specificato sia completo.
    · Nella casella **Numero di porta** inserire il numero della porta in ascolto del server di posta SMTP, che per impostazione predefinita è la numero 25.
    · Per impostare la configurazione automatica del server, selezionare la casella di controllo **Il server richiede autenticazione**. Questa operazione è facoltativa; tuttavia se si seleziona questa opzione, è necessario anche inserire un nome account e una password. È possibile anche decidere se configurare o meno l'opzione **Utilizza Challenge Response Authentication**.
32. Fare clic su **Fine**. Il sistema tenta di verificare le impostazioni e-mail. Se il tentativo di connessione al server SMTP non ha esito positivo, viene visualizzato un messaggio di errore.
33. Fare clic su **OK** per accettare il messaggio. A questo punto l'installazione del server Voicemail Pro e del software VPNM è terminata ed è necessario configurare gli account VPNM.

8.2.3 Configurazione delle preferenze di VPNM

Questa opzione è attiva solo se si seleziona VPNM durante l'installazione e si dispone delle necessarie licenze. È possibile aggiungere prima i server VPNM, quindi aggiungere gli utenti ai server.

Per aprire la finestra VPN:

1. Avviare il **client Voicemail Pro**.
2. Nel menu **Amministrazione** selezionare **Preferenze** > **VPNM**. Viene visualizzata la finestra VPNM.

Per aggiungere un server VPNM:

1. Nella sezione **Server VPNM** fare clic su **Aggiungi**.
2. Inserire il nome del dominio completo della destinazione VPNM remota (ossia del server Voicemail Pro remoto o di Avaya Interchange).
3. Inserire il prefisso di accesso costituito da due cifre, se utilizzato.
4. Fare clic su **OK**.

Per eliminare un server VPNM:

1. Nella sezione **Server VPNM** selezionare il server da eliminare.
2. Fare clic su **Elimina**. L'eliminazione di un server provoca anche l'eliminazione di tutti gli utenti associati al server.

Per aggiungere un utente al server VPNM:

1. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra Aggiunta nuovo utente.

2. Inserire i dettagli dell'utente. Tutte queste informazioni DEVONO essere inserite prima dell'aggiunta dell'utente.
   · Selezionare un server VPIM dall'elenco.
   · Inserire il nome completo dell'utente. Questo è il nome usato dalla funzione Componi in base al nome del sistema Voicemail Pro locale.
   · Inserire l'interno dell'utente. Il numero di interno locale viene usato come numero della casella postale locale e non deve quindi essere in conflitto con altri numeri locali.
   · Inserire l'interno remoto dell'utente. Il numero di interno remoto deve corrispondere a un interno reale. Generalmente questo numero e il "numero di interno" locale sono uguali se si utilizza un piano di numerazione univoco per i sistemi collegati.
   · Inserire il numero di telefono completo dell'utente. Questo numero deve essere un numero selezionabile, ossia un numero che può essere instradato all'interno o alla casella postale dell'utente.
3. Fare clic su **OK** per salvare i dati e tornare alla finestra di configurazione di VPNM.

Per aggiungere un gruppo di utenti:

1. (Facoltativo) Selezionare l'opzione **Abilita caratteri jolly**. Se si seleziona questa opzione, è possibile usare il simbolo del punto interrogativo (?) per indicare un numero.
2. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** fare clic su **Aggiungi intervallo.** Viene visualizzata la finestra Aggiunta di un intervallo utenti.

3. Inserire i dettagli degli utenti. Tutte queste informazioni DEVONO essere inserite prima dell'aggiunta degli utenti.
   · Selezionare il server VPNM a cui si desidera aggiungere gli utenti.
   · Inserire il numero iniziale dell'intervallo di interni.
   · Inserire il prefisso locale.
   · Inserire il prefisso remoto.
4. Fare clic su **OK** per salvare i dati e tornare alla finestra di configurazione di VPNM.

Per modificare i dettagli di un utente VPNM:
1. Nella sezione **Utenti dei server VPNM** selezionare il nome dell'utente di cui si desidera modificare i dati.
2. Fare clic su **Modifica.** È possibile modificare il nome completo dell'utente, l'interno locale e il numero di telefono completo.

8.2.4 Verifica dell'installazione di VPNM

Generalmente è sempre consigliabile verificare l'installazione di VPNM.

Per verificare l'installazione di VPNM:
1. Accedere a Voicemail da uno dei sistemi e registrare un messaggio.
2. Selezionare l'interno di destinazione dall'altro sistema seguendo le istruzioni riportate nella schermata Preferenze di VPNM.
3. Verificare che il messaggio venga consegnato al server Voicemail Pro degli altri sistemi e memorizzato in C:\\Inetpub\mailroot\Drop.
4. Il servizio **VPNMreceiver** controlla questa directory ad intervalli regolari di circa 30 secondi. Se rileva un messaggio lo invia alla casella postale dell'interno corretto sul sistema remoto.

8.2.5 Uso di IP Office con Avaya Interchange

8.2.5.1 Configurazione di Avaya Intuity Audix

Questa sezione spiega come configurare S8100/G600 Intuity Audix e presuppone che l'indirizzo IP del processore S8100 sia noto e che sia disponibile un browser Web e Avaya Terminal Emulator o altro programma di emulazione equivalente per l'esecuzione delle operazioni di configurazione richieste.

Per configurare Avaya Intuity Audix:
1. Inviare un comando **telnet**command al processore S8100/G600, connettersi al sistema e digitare "audix" per visualizzare il prompt dei comandi Audix.
2. Digitare **list configuration** e verificare che il valore TCP/IP sia impostato almeno su **1**. In caso contrario, attivare le porte tramite le apposite licenze prima di continuare.
3. Tramite il browser visualizzare l'indirizzo IP del processore S8100 e accedere al sistema.
   · Nella pagina principale di S8100 selezionare **Administer System > Audix Networking > Administrative Menu** > **Network Channel Administration**.
   · Abilitare ciascun canale nella colonna Channel Configuration.
   · Selezionare **Save** per salvare le impostazioni.
4. Tornare alla schermata del prompt di comando di Audix. Verificare che il sistema possa ricevere messaggi per l'elenco di caselle postali specificato.
   · Digitare **change machine** e prendere nota dell'intervallo degli interni locali. Usare il comando **List subscribers** per ottenere un elenco più dettagliato e distinguere meglio le caselle postali in grado di ricevere messaggi, come quelle configurate per la risposta alle chiamate.
   · Nella pagina 2 del modulo change machine, verificare che le impostazioni di aggiornamento siano configurate su **y**.
   · Verificare che Network Turnaround sia impostato su **y**. Selezionare **Enter**.
5. Per gestire la password per lo scambio di messaggi:
   · Nella pagina S8100 principale selezionare **Administer System > Audix Networking> Administrative Menu** >**Local Machine Administration**.
   · Inserire la password da usare per il trasferimento di messaggi tra il sistema e Avaya Interchange. Selezionare **Change**.
6. Per inserire le informazioni sulla connessione a Avaya Interchange:
   · Nella pagina S8100 principale selezionare **Administer System > Audix Networking > Administrative Menu >Remote Machine Administration** > **Digital Machine Administration**.
   · Selezionare **Add New Machine**.
   · Inserire il nome del sistema Avaya Interchange, l'indirizzo IP e la password di rete.
   · Definire il piano per lo scambio di messaggi.
   · Selezionare **Add** per terminare.
7. Per gestire i parametri associati ad Avaya Interchange:
   - Digitare **change machine <*machine name*>** dal prompt dei comandi AUDIX.
   - Se tutti gli interni di Intuity Audix sono configurati su Avaya Interchange e "Send to non-Administered Recipients" è impostato su yes, è possibile che vengano inviati messaggi vaganti che occupano larghezza di banda preziosa e allungano i tempi di elaborazione.
   - L'impostazione Length dell'interno specifica la lunghezza del piano di composizione configurata in Avaya Interchange.
   - Impostare tutti i parametri della pagina 2 su **y**, ossia Send to non-administered recipients, Updates In e Updates Out and Network Turnaround.
   - Selezionare **F3** per aggiungere il computer remoto.

8.2.5.2 Configurazione di Avaya Interchange

Per ulteriori informazioni sulle opzioni citate in questa sezione, vedere la documentazione dell'interfaccia Interchange sulla pagina Web www.support.avaya.com.

Per configurare l'interfaccia Interchange Intuity:

1. Connettersi all'interfaccia Intuity interchange.
   - Per verificare che il sistema sia in grado di gestire le porte digitali TCP/IP, selezionare **Customer/Service Administration** nel menu principale dell'interfaccia Interchange.
   - Le porte VPNM sono necessarie anche per l'interfacciamento con Voicemail Pro.
2. Verificare che la rete TCP/IP sia stata configurata correttamente e che il sistema possa ricevere e inviare comunicazioni da/a Intuity Audix.
   - Nel menu principale selezionare **Networking Administration** > **TCP/IP Administration**.
   - Prendere nota dell'indirizzo IP, della maschera di sottorete e dell'indirizzo IP del gateway predefinito. Questi dati devono essere specificati nelle fasi successive della procedura di installazione.
3. Verificare che esista una voce con i dati corrispondenti alle informazioni inserite per la connessione a Interchange.
   - Nel menu principale selezionare **Networking Administration** > **Local Machine Administration**.
4. Per verificare che ci siano porte TCP/IP per la connessione a Intuity Audix e Voicemail Pro tramite rete:
   - Nel menu principale selezionare **Networking Administration** > **Networking Channel Administration**. Verificare che lo stato sia **Idle**.
5. I dati relativi a Intuity Audix inseriti durante il passaggio 4 della configurazione del sistema Audix devono essere inseriti anche in Digital Networking Machine Administration.
   - Nel menu principale selezionare **Networking Administration** > **Remote Machine Administration** > **Audix Digital networking Machine Administration**.
   - Inserire il piano di trasmissione per l'invio di messaggi al sistema Audix. Selezionare **Chg-Keys**, quindi digitare **Add** per visualizzare il modulo.
6. Per gestire i parametri di Intuity Audix tramite l'interfaccia Interchange:
   - Selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Remote Machine Parameters**.
   - Selezionare **Choices**, quindi scegliere il sistema da aggiornare.
   - Verificare che l'intervallo degli indirizzi corrisponda alle caselle postali del sistema Intuity Audix abilitate alla ricezione di messaggi. Impostare i seguenti parametri:
     - Avaya Interchange? = n
     - Mailbox ID Length = 5
     - Default Language = us-eng
     - Failed Msg. Notification Priority = n
     - Msg ID? = y
     - Send Message for Warning? = n
     - Default NameNet type = u
   - Selezionare **Details** e inserire le seguenti informazioni:
     - Subscriber Updates Type = dynamic
     - Updates In? = y
     - Updates Out? = y
     - Voiced Names for Dynamic? = y
     - Network Turnaround? = y
     - Provide Local Mapped Addresses = n
     - Dynamic Sub Expiration Days = 90
     - Selezionare **Save** e **Continue**, quindi scegliere nuovamente **Save**.
7. Se entrambi i sistemi sono configurati per supportare la selezione basata su 5 cifre, è possibile saltare questo passaggio. In caso contrario, è necessario usare Dial Plan Mapping per associare i dati identificativi delle caselle postali contenuti nel piano di composizione di Interchange con quelli di Intuity Audix.
   - Selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine** > **Administration** > **Dial Plan Mapping**. Aggiornare il modulo se richiesto.

Configurazione dell'interfaccia Interchange VPIM per l'uso di Voicemail Pro

Queste istruzioni si riferiscono alla procedura descritta nel documento *Avaya Interchange Release 5.4 Adding a VPIM System to Your Network* (in lingua inglese) che fornisce informazioni più dettagliate sulla procedura e le opzioni di configurazione dell'interfaccia Interchange.

1. Verificare che ci siano porte VPNM libere sull'interfaccia Interchange.
   - Nel menu principale di Interchange selezionare **Customer/Service Administration** > **Feature Options**. Verificare che il valore inserito nei campi Maximum Number of Digital Nodes e VPNM ports sia corretto.
2. Per impostare i parametri generali di Interchange General:
   - Nel menu principale di Interchange selezionare **System Parameters** > **General Parameters**. Verificare che il campo VPNM Port sia impostato su 25.
3. Per permettere all'interfaccia Interchange di identificare Avaya Voicemail Pro:
   - Nel menu principale di Interchange selezionare **Networking Administration** > **Remote Machine Administration** > **VPIM Machine Administration**.
   - Selezionare il nome del computer utilizzando Telnet per connettersi alla porta SMTP di Voicemail Pro per vedere come viene identificato.
4. Per impostare i parametri di IP Office:
   - Nel menu principale di Interchange selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Remote Machine Parameters**.
   - Selezionare **Choices**. Impostare Voicemail Pro come nome del computer remoto, quindi inserire le seguenti informazioni:
     - Machine Type = VPIM
     - Avaya Interchange? = n

· Mailbox ID Length = 5
· Failed Msg. Notification Priority = n
· Msg ID? = y
· Send Message for Warning? = n
  - Selezionare **Details** e inserire le seguenti informazioni:
    - Subscriber Updates Type = dynamic
    - Voiced Names for Dynamic? = y
    - Use DNS? = n
    - Domain Name = *Inserire il nome del dominio*

5. Se il piano di composizione di Voicemail Pro è più breve di quello di Interchange, selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration > Dial Plan Mapping**. Per informazioni su come eseguire le associazioni tra un piano di composizione breve e lungo, consultare il documento *Avaya Interchange Release 5.4 Adding a VPIM System to Your Network* (in lingua inglese).
6. Aggiungere gli utenti registrati a Voicemail Pro. L'esempio seguente illustra solo uno dei vari metodi possibili:
   · Selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration** > **Dial Plan Mapping**.
   · Impostare Voicemail Pro come computer remoto e selezionare **Options**.
   · Selezionare **Add Subscribers from range**. Ricordarsi di includere solo le caselle postali abilitate a ricevere messaggi.
   · Per selezionare gli utenti registrati, scegliere **interchange Administration** > **Subscriber Administration** > **Subscriber Lists** > **By Remote Machine Name**. In **Choices** selezionare il nome del PC su cui è in esecuzione Voicemail Pro per visualizzare un elenco degli utenti registrati noti.

Struttura delle directory per Intuity Audix e Voicemail Pro sull'interfaccia Interchange

L'impostazione della struttura delle directory consente di specificare quali altri sistemi di messaggistica possono fornire aggiornamenti ai computer specificati. Ciascun computer incluso nell'elenco è associato a più cartelle postali da cui può ricevere aggiornamenti o accettare messaggi vocali.

1. Selezionare **Interchange Administration** > **Remote Machine Administration** > **Directory Views**.
2. Dal prompt Machine Name selezionare Voicemail Pro.
3. Selezionare **Options**, quindi **Add** per aggiungere tutte le voci.
4. Selezionare **Save**.
5. Ripetere la procedura descritta per Avaya Intuity Audix.

Amministrazione dell'elenco di punti terminali di Avaya Interchange

Questa sezione spiega come configurare un elenco di punti terminali sull'interfaccia Interchange. Gli elenchi basati su Interchange offrono un metodo pratico per inviare messaggi a elenchi fissi di caselle postali. Il sistema di origine invia una sola copia del messaggio all'interfaccia Interchange, che provvede quindi a distribuirlo a tutti i computer e alla caselle di destinazione appropriati.

1. Nel menu principale di Interchange selezionare **Interchange Administration > Enterprise List Administration > System Parameters**. Impostare o rivedere l'intervallo di indirizzi del piano di composizione di Interchange utiizzabile per questi elenchi.
2. Nel menu principale di Interchange selezionare **Interchange Administration > Enterprise List Administration > List Definition**.
   · Selezionare un ID univoco dall'elenco e assegnarlo a un proprietario.
   · Nella sezione 'Network Address' inserire l'elenco di indirizzi di destinazione contenuto nel piano di composizione di Interchange.
   · Verificare che la sezione 'Remote Address' visualizzi i sistemi dove sono ubicate le destinazioni.
   · Per impostare l'intervallo di caselle postali autorizzate a usare l'elenco per l'invio, usare la sezione 'permissions'.

8.2.5.3 Configurazione di un server DNS

Benché un server DNS non sia un requisito obbligatorio per i sistemi di messaggistica, può essere utile per gestire centralmente l'associazione dei nomi agli indirizzi IP. Questa sezione spiega brevemente come installare un server DNS per questo tipo di configurazione.

Per configurare un server DNS:

1. Nel menu Start del PC su cui è in esecuzione Microsoft Exchange Server selezionare **Programmi> Strumenti di amministrazione**>**DNS**. Se il server DNS non è disponibile, è necessario installarlo dal CD del sistema operativo.
2. Verificare che nel dominio ci sia una voce per ciascun host di messaggistica che si prevede di usare.
3. Configurare ciascun PC in modo che utilizzi il server DNS per la risoluzione dei nomi. Questa operazione viene effettuata tramite il protocollo IP (modulo Proprietà TCP/IP di ciascuna interfaccia LAN).

8.2.5.4 Verifica e risoluzione dei problemi

Per verificare la configurazione, è possibile creare un messaggio, inoltrarlo alla terminazione più remota del sistema e verificare che il destinatario lo riceva. Se la verifica si conclude con un errore, è possibile seguire una delle procedure descritte per tentare di identificare il problema.

Test Ping

Verificare che sia possibile inviare un messaggio ping a tutte le terminazioni. Se è presente un server DNS, è necessario eseguire il test ping sullo stesso computer.

Verifica del servizio SMTP e individuazione del nome

Per verificare il funzionamento di un servizio SMTP su un sistema di messaggistica, è possibile attenersi alla seguente procedura:

1. Al prompt di DOS o UNIX digitare **telnet ip-address 25**.
2. Appena si riceve un risposta, digitare **Helo**.
3. Appena si riceve un risposta, digitare **Quit**.
4. Se la risposta non corrisponde a quella indicata nell'esempio, significa che il servizio SMTP non è in esecuzione sul computer e che i messaggi VPNM in entrata non verranno elaborati. Verificare che i servizi del PC richiesti siano in esecuzione.

```
telnet172.16.254.197 25
220 avaya-8ccy2i4d3 Microsoft ESMTP MAIL Service, Version 5.0.2195.6713
ready a
t, Wed, 22 Oct 2003 08:45:03 -0400
Helo
250 avaya-8ccy2i4d3 Hello [172.16.254.197]
Quit
221 2.0.0 avaya-8ccy2i4d3 Service closing transmission channel
Connection t
```

Per verificare che i servizi del PC richiesti siano in esecuzione:

Nel Pannello di controllo selezionare **Strumenti di amministrazione** >**Servizi**. Verificare che i seguenti servizi siano impostati su **Avviato** e che il tipo di avvio sia impostato su **Automatico**.

- SMTP
- Servizio Voicemail Pro
- Servizio Database VPNM
- Server VPNM
- VPNM Receiver

Per controllare le impostazioni SMTP di Voicemail Pro:

Nel Pannello di controllo del PC, selezionare l'icona di Avaya Voicemail Pro.

1. Selezionare il nome del servizio SMTP.
2. Verificare che il nome del server di posta corrisponda esattamente a quello configurato sul server Voicemail Pro.
3. Selezionare **Controlla** per verificare che sia possibile collegarsi correttamente al servizio SMTP.

Verifiche di base per Interchange

Nel menu principale di Interchange selezionare **Customer/Services Administration** > **Diagnostics**. Eseguire le seguenti verifiche di base:

- TCP/IP Diagnostics.
  Provare a inviare e ricevere dei pacchetti di prova e ad effettuare un test PING sull'indirizzo IP.
  Rivedere le statistiche relative alle trasmissione dei pacchetti e verificare che non ci siano problemi di interfaccia come collisioni.
- Display Message Queue: selezionare questa opzione per controllare il contenuto della coda dei messaggi in uscita. I messaggi non inviati per problemi amministrativi sono generalmente contenuti in questa coda.
- Remote Connection Test: selezionare questa opzione per effettuare una prova di connessione generale al sistema Audix remoto.

Verifica dello stato del browser Audix

- Nell'interfaccia del browser del processore S8100, selezionare **System Administration > AUDIX Networking > Maintenance Menu** >**Network Snapshot**. Controllare lo stato della connessione con Interchange.

Test ping sul processore S8100

- Nell'interfaccia Avaya Terminal Emulator del processore S8100, selezionare **cmd** al prompt dei comandi.
- Appena viene visualizzato il prompt di DOS, digitare **ipconfig** per controllare l'indirizzo IP e il gateway.
- **Digitare Ping** per controllare la connessione.

Verifica dello stato tramite l'interfaccia della riga di comando di Intuity Audix

- Per aggiornare il sistema Audix con i nomi degli utenti raggiungibili tramite Interchange, digitare **get remote-updates machine** ed **Enter** al prompt dei comandi Audix, ricordandosi di sostituire "machine" con il nome del sistema Interchange.
- Ripetere regolarmente il comando (e annullarlo) finché la voce 'Status of Last Update' è **completed**.
- Al prompt della riga dei comandi digitare **display administrator's-log** per visualizzare il registro dell'amministratore che contiene gli errori di consegna e le cause di questi errori.

Verifica dello scambio di messaggi

Generalmente è possibile verificare le seguenti funzionalità:

- Invio di messaggi ad elenchi di distribuzione o singoli utenti, con mantenimento della priorità o riservatezza dei messaggi
- Invio di risposte ai mittenti
- Inoltro

Avviso Couldn't Send Message !

Questo avviso viene generalmente visualizzato quando non si specifica un nome di dominio completo nell'indirizzo del server SMTP locale.

```
" <CVPIM::bSendMessage>Couldn't send message!Response:550 5.7.1 Unable to relay for 210@avaya2k.test.
avaya.com "
```

8.3 Installazione di Voicemail Pro come gateway ACM

L'opzione Gateway ACM di Voicemail Pro consente di installare il server e il client Voicemail Pro in modo che possano essere usati con un gateway G150 per filiali. Per ulteriori informazioni sull'installazione, vedere Installazione di Voicemail Pro come gateway ACM 328. Per informazioni su come configurare il sistema e le funzioni Voicemail, vedere la documentazione fornita con il gateway Avaya G150.

8.3.1 Installazione di Voicemail Pro come gateway ACM

Per installare Voicemail Pro come gateway ACM seguire la procedura descritta di seguito. È previsto un solo tipo di installazione, Quindi, in fase di installazione non viene chiesto all'utente di scegliere tra l'installazione personalizzata, compatta o tipica.

Per installare il gateway ACM:

1. Inserire il CD di **IP Office Voicemail Pro**. Generalmente l'installazione guidata si avvia automaticamente. In caso contrario, fare clic su **Sfoglia** per ricercare il file ***Setup.exe*** sul CD ed eseguirlo. Viene visualizzata la finestra Selezionare la lingua di installazione.
2. Selezionare la lingua in cui installare il software. Questa è la lingua in cui verranno visualizzati gli annunci predefiniti e le istruzioni di installazione.
3. Fare clic su **OK**. Il programma di installazione si prepara a installare il software.
4. Per usare Voicemail Pro, è necessario installare Microsoft .NET 1.1 Framework. Se il programma di installazione non rileva questa versione, chiede all'utente di installarla. Fare clic su **Sì** per installare Microsoft .NET 1.1 Framework, quindi seguire le istruzioni visualizzate.

   Se viene visualizzata la finestra mostrata nella figura, significa che Voicemail Pro è già stato installato. In questo caso è necessario aggiornare la versione anzichè installarne una nuova. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento di un sistema Voicemail Pro 33. In caso contrario, si avvia l'installazione di IP Office Voicemail Pro e si apre la finestra iniziale.

5. Nella finestra iniziale fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Informazioni utente.
6. Nella finestra Informazioni utente inserire il nome dell'utente e della società oppure usare i nomi predefiniti

visualizzati. Queste impostazioni non hanno alcun effetto durante l'installazione di Voicemail Pro.

7. Nella stessa finestra scegliere l'opzione che consente di specificare chi è autorizzato a usare Voicemail Pro dopo l'installazione. L'opzione consigliata è **Chiunque utilizzi il computer (tutti gli utenti)**.
8. Nella finestra Informazioni utente fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Scegliere il percorso di destinazione.
9. In questa finestra fare clic su **Sfoglia** e selezionare la cartella in cui installare il software Voicemail Pro. In alternativa fare clic su **Avanti** per usare la cartella visualizzata. Viene visualizzata la finestra Componenti Messaging in cui è possibile scegliere quali componenti installare.
10. Nella finestra Componenti Messaging evidenziare **Gateway ACM**.
11. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Nome account del servizio, che mostra talvolta i dati dell'account dell'amministratore predefinito già inseriti.
12. Nella finestra Nome account del servizio inserire il **nome utente** e la **password** dell'account utente da usare per l'accesso e l'esecuzione del servizio Voicemail Pro. È generalmente necessario specificare l'account **Voicemail** già creato sul dominio e sul server Exchange. In alternativa, è possibile anche fare clic su **Sfoglia** e selezionarne uno dall'elenco di account PC o di rete disponibili, quindi fare clic su **Avanti** per usare i dati dell'account visualizzato. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi.
13. Per impostazione predefinita le cartelle del programma vengono create in una cartella chiamata IP Office. È possibile anche specificare una cartella diversa oppure selezionarne una dell'elenco di cartelle esistenti. Per scegliere una cartella diversa, inserire il nome della cartella nella finestra Cartelle programmi. Per usare una cartella esistente, evidenziare il nome della cartella desiderata nell'elenco delle cartelle esistenti.
14. Fare clic su **Avanti**. Vengono controllati i dati dell'account inseriti. Se è stato inserito un nuovo nome utente, viene visualizzato un messaggio che chiede se si desidera creare un nuovo account per l'utente del PC con il nome e la password specificati. Fare clic su **Sì**. Viene visualizzata la finestra Seleziona cartella programmi.
15. Selezionare la cartella in cui si desidera copiare le icone per i componenti di Voicemail Pro. Per impostazione predefinita, le icone dei programmi vengono copiati nella cartella di IP Office.
16. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Avvio della copia dei file. Prima che venga avviata la copia, viene visualizzato un riepilogo delle impostazioni selezionate.
17. Rivedere le impostazioni per verificare che siano corrette, scorrendo la finestra verso il basso se richiesto.
18. Se i dati non sono corretti, fare clic su **Indietro** e apportare le modifiche desiderate. Se i dati sono corretti, fare clic su **Avanti** per iniziare la copia dei file. Viene visualizzata la finestra Stato installazione che fornisce informazioni sull'avanzamento della procedura di installazione.
19. Al termine dell'installazione, viene visualizzato un avviso che chiede all'utente di riavviare il computer. Selezionare **Sì, riavviare il computer**.
20. Fare clic su **Fine** per riavviare subito il computer.
21. Dopo il riavvio, accedere nuovamente al sistema. Viene visualizzata la finestra Impostazioni di IP Office Voicemail Pro - Gateway ACM.
22. Nella casella Server di posta inserire il nome del server di posta da usare.
23. Selezionare Trasmissione/scambio di messaggi in rete per usare le funzioni di scambio e messaggistica modulare di Modular Messaging.1.
24. Fare clic su **Avanti**. Viene visualizzata la finestra Impostazioni e-mail SMTP di IP Office Voicemail Pro.
    - Nella casella **Server di posta** inserire il nome del server di posta SMTP, verificando che il dominio specificato sia completo.
    - Nella casella **Numero di porta** inserire il numero della porta in ascolto del server di posta SMTP, che per impostazione predefinita è la numero 25.
    - Nella casella **Ricezione posta** inserire la cartella di destinazione per i messaggi e-mail in uscita sul server SMTP. Oppure, fare clic su **Sfoglia** per selezionare la cartella desiderata.
    - Per impostare la configurazione automatica del server, selezionare la casella di controllo **Il server richiede autenticazione**. Questa operazione è facoltativa; tuttavia se si seleziona questa opzione, è necessario anche inserire un nome account e una password. È possibile anche decidere se configurare o meno l'opzione **Utilizza Challenge Response Authentication**.
25. Fare clic su **Fine**. Il sistema tenta di verificare le impostazioni e-mail. Se tutti i componenti sono stati installati correttamente e i requisiti per le licenze sono stati soddisfatti, viene visualizzato un messaggio che chiede di avviare il servizio Voicemail. Se si verifica un problema durante il tentativo di connessione al server SMTP, viene visualizzato un messaggio di errore ed è generalmente necessario avviare il servizio Voicemail manualmente. Per ulteriori informazioni, vedere Avvio del servizio Voicemail Pro 30.
26. Fare clic su **OK** per accettare il messaggio. A questo punto l'installazione del software Voicemail Pro ACM Gateway è terminata.

Indice analitico

A

G

H

I

K

L

M

O

P

Q

R

T

U

V

W